

UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO
FACULTAD DE COMUNICACIÓN, EMPRESA Y
NEGOCIOS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS



TESIS:

**“EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA SATISFACCIÓN LABORAL
DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA ELECTRO
ORIENTE S.A. DE LA CIUDAD DE JAÉN”**

**PARA OPTAR TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMISTRACIÓN Y FINANZAS**

Autora

Bach. Hávila Vásquez Ruiz

Asesora

Mg. Weiky Nelly Juliana Carpio Vásquez
(ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2604-7280>)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de Operaciones

**Pimentel
Perú 2021**

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

El clima organizacional en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Electroriente s.a. De la ciudad de Jaén.

Tesis presentada para optar el título de Licenciada en Administración y Finanzas.

BACH. Hávila Vásquez Ruiz
AUTOR

MG.
ASESOR

Aprobada por el siguiente jurado:

DR.
PRESIDENTE

MG. LUIS ORLANDO MORANTE ADRIANZEN.

LIC. SECRETARIO
MAG. BETTY LILIANA ESPINOZA BAZAN.

MG.
VOCAL
MG. MARIA DE LOS ANGELES SANCHEZ QUEZADA.

DEDICATORIA

Se lo dedico al forjador de mi camino,
a mi padre celestial, el que me
acompaña y siempre me levanta de mi
continuo tropiezo al creador, de mis
padres y las personas que más amo,
quienes me motivan hacer mejor cada
día, mi más sincero amor y
consideración a ellos.

Hávila Vásquez

AGRADECIMIENTO

A mi asesor, jurados por sus orientaciones durante el proceso de mi investigación, así mismo al administrador y colaboradores de la EMPRESA ELECTRO ORIENTE SAC por brindarme la facilidad y acceso a la información.

Hávila Vásquez

INDICE CONTENIDOS

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
INDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
ABSTRAC.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. DESARROLLO	4
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1. Tipo de investigación.	12
3.2. Diseño de investigación.	12
3.3. Variables y Operacionalización.	13
3.3.1. Variables	13
3.3.2. Operacionalización	14
3.4. Población, muestra y muestreo	16
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	16
3.6. Procedimiento de recolección de datos e informaciones.	17
3.7. Técnica de procesamiento y análisis de datos.	17
IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	19
4.1. Análisis de resultados	19
4.1.1. Análisis de la variable y dimensiones del clima organizacional	19
4.1.2. Análisis de la variable y dimensiones de la satisfacción laboral	29
4.1.3. Prueba de hipótesis	36
4.2. Discusión de resultados	37
V. CONCLUSIONES	40
IV. RECOMENDACIONES.....	41
BIBLIOGRAFÍA.....	42
ANEXOS	46
Anexo N°1: Cuestionario de clima organizacional	46
Anexo N°2: Cuestionario de satisfacción laboral.....	48

Anexo N°3: Matriz de consistencia.....	49
Anexo N°4: Constancia de permiso de aplicación.....	51
Anexo N°5: Juicio de expertos	52
Anexo N° 6: Ponderación de las variables	55

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización	14
Tabla 2 clima organizacional	19
Tabla 3. Estructura.....	20
Tabla 4. Responsabilidad.....	21
Tabla 5. Recompensa	22
Tabla 6. Desafío.....	23
Tabla 7. Relaciones	24
Tabla 8. Cooperación.....	25
Tabla 9. Estándares	26
Tabla 10. Conflictos	27
Tabla 11. Identidad	28
Tabla 12. Satisfacción laboral	29
Tabla 13. Condiciones físicas	30
Tabla 14. Beneficios laborales y remuneraciones	31
Tabla 15. Políticas administrativas	32
Tabla 16. Relación con la autoridad	33
Tabla 17. Relaciones interpersonales	34
Tabla 18. Realización personal	35
Tabla 19. Rho Spearman Rho Spearman	36

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.....	19
Figura 2.....	20
Figura 3.....	21
Figura 4.....	22
Figura 5.....	23
Figura 6.....	24
Figura 7.....	25
Figura 8.....	26
Figura 9.....	27
Figura 10.....	28
Figura 11.....	29
Figura 12.....	30
Figura 13.....	31
Figura 14.....	32
Figura 15.....	33
Figura 16.....	34
Figura 17.....	35

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Electrooriente S.A. de la ciudad de Jaén, 2021, para ello se utilizó un estudio tipo descriptivo-correlacional, con un diseño no experimental-transaccional, así mismo, la muestra estuvo conformada por 45 trabajadores, a quienes se les aplicó una encuesta con un cuestionario que tuvo escala de Likert. Lo cual dio como resultados que el clima organizacional es regular, un 80% ha indicado eso, además el 53% indicaron que la satisfacción es regular, y la relación que presentan las variables es regular, con $r = 0,397$, se encuentra dentro de los niveles aceptables. Llegando a concluir que, el clima organizacional de los colaboradores es regular, pues no tienen normas definidas, además entre compañeros no colaboran, y para poder llegar hasta el jefe inmediato es un poco complicado, así mismo, el nivel de satisfacción laboral también es regular ya que, los sueldos no son los apropiados, estos no reciben capacitaciones y el ambiente físico es deficiente, finalmente el clima organizacional y la satisfacción laboral se relacionan con $r = 0,397$, y $P = 0,007 < \alpha = 0.05$.

Palabras claves: *Colaboradores, clima, laboral, satisfacción.*

ABSTRAC

The objective of the research was to determine the relationship between the organizational climate in the job satisfaction of the employees of the company Electroorienté S.A. of the city of Jaén, 2021, for this a descriptive-correlational study was used, with a non-experimental-transactional design, likewise, the sample consisted of 45 workers, to whom a survey was applied with a questionnaire that had Likert scale. Which gave the results that the organizational climate is regular, 80% have indicated that, in addition 53% indicated that satisfaction is regular, and the relationship presented by the variables is regular, with $r = 0.397$, with this value being results that is within acceptable levels. Concluding that, the organizational climate of the collaborators is regular, since they do not have defined norms, in addition they do not collaborate between colleagues, and to be able to bequeath to the immediate boss is a bit complicated, likewise, the level of job satisfaction is also regular Since the salaries are not appropriate, they do not receive training and the physical environment is deficient, finally the organizational climate and job satisfaction are related to $r = 0.397$, and $P = 0.007 < \alpha = 0.05$.

Keywords: *Collaborators, climate, work, satisfaction.*

I. INTRODUCCIÓN

Según Morita (2019) las gestiones del área de recursos humanos han ido cambiando, ya que antes se dedicaban exclusivamente a contratar personal, realizar planillas, hacer descuentos, pero esto ya no es así, todo ha cambiado, ahora el área de recursos humanos tiene que evaluar, capacitar, realizar reconocimientos a los mejores trabajadores, todo esto porque se han dado cuenta los dirigentes o gerentes de las empresas que existe un impacto positivo, cuando estos realizan una adecuada gestión, teniendo de esta manera a personal eficaz, lo que conlleva sencillamente a la obtención de mayores porcentajes de utilidades.

En el marco internacional describe Heathfield (2021) que lo más importante para los trabajadores es sentirse tratados con respeto en los lugares donde ellos son de gran beneficio, e indispensables y su trabajo es de gran valor para la empresa, por último quieren desarrollarse como profesionales, y ser tratados con equidad, mas no como jóvenes inexpertos, pues según el autor esto es lo que aluden los trabajadores en Brasil, ya que se sienten que son maltratados por sus jefes, pues si bien, las empresas se acogen a las leyes laborales vigentes del país, pero, descuidan la parte del bienestar social del trabajador, simplemente están centrados en la producción, lo cual hace que se les exija trabajar a un ritmo acelerado, bajo mucha presión.

En el ámbito nacional, Zuaeta (2018) menciona que valorar a los colaboradores es de vital importancia, para poder mantener un clima laboral bueno, pues de no hacerse, no se llegara a realizar afectaría la productividad de la empresa. Es por ello, que el gerente de Deloitte indicó que este aspecto permite que se incremente la productividad de la empresa, en el país se puede observar que hay un elevado índice de directivos que consideran que las estrategias impactan en el bienestar laboral y retención positiva que favorece tanto a la empresa como a ellos. Por lo tanto, la gerente Joseph Zuaeta de la empresa, indica que, si los trabajadores se desenvuelven en un entorno positivo, se puede obtener un nivel de eficiencia elevado.

Abordando la problemática local, se hizo el estudio en la empresa Electrooriente S.A está ubicada en la calle Mariscal Ureta N° 1750 de la ciudad de Jaén – Perú, es una empresa de energía eléctrica privada, ha iniciado sus funciones el 1 de julio de 1984, está suministra energía a Loreto, San Martín y Jaén, cuenta con 30 trabajadores en la sede de Jaén, según lo observado en la empresa se ha encontrado que el clima se torna con deficiencias, por la tensión de la elevada responsabilidad, es así que se han evidenciado muchos conflictos entre trabajadores, al punto de formar pequeños grupos con posiciones diferentes, esto hace que no se pueda trabajar de manera conjunta y por ende la satisfacción laboral es negativa. Por ello, se llegó a plantear el problema de esta forma: ¿Cómo el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Electrooriente S.A de la ciudad de Jaén, 2021?, y sus problemas específicos: ¿Cuál es el estado actual del clima organizacional de los colaboradores de la empresa Electrooriente S.A de la ciudad de Jaén, 2021?; ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Electrooriente S.A. de la ciudad de Jaén, 2021?; ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Electrooriente S.A. de la ciudad de Jaén, 2021?

La investigación se respaldó de manera teórica, ya que las variables van a contribuir en la comprensión del *clima organizacional*, la cual es la variable independiente, y la *satisfacción laboral*, esta es la variable dependiente. Además, se justificó de manera metodológica, ya que el estudio se basó en una investigación descriptiva, con ello se pudo examinar el origen del problema; así mismo fue correlacional, pues se indagó cuál es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Electrooriente S.A de la ciudad de Jaén. Así mismo, se justificó de manera social, pues con la obtención de la información relevante del problema, se pudo describir como se encuentra el clima laboral, y con ello se identificó los puntos que se tienen que reforzar, lo cual benefició los trabajadores, los clientes y la empresa. Es así que se planteó el objetivo general: Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Electrooriente S.A. de la ciudad de Jaén, 2021, y los objetivos específicos: Describir el estado actual del clima organizacional de los colaboradores de la empresa Electrooriente S.A de la

ciudad de Jaén, 2021, b) Determinar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Electroorienté S.A. de la ciudad de Jaén, 2021 y c) Analizar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Electroorienté S.A. de la ciudad de Jaén, 2021. Además, se planteó la siguiente hipótesis: Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Electroorienté S.A de la ciudad de Jaén, 2021.

II. DESARROLLO

En relación a los antecedentes de investigación en el plano internacional, se tiene que en un artículo publicado en Colombia, Dornberger, et al., (2020) **hicieron una investigación sobre “Factores críticos para un comportamiento laboral innovador en Empresas latinoamericanas: prueba de un modelo exploratorio”**, cuyo objetivo fue examinar cómo los líderes transformacionales y transaccionales impulsan el comportamiento innovador en el trabajo de los empleados, plantearon una investigación de indagación cuantitativa, descriptiva con diseño pre experimental, su muestra estuvo conformada de 1429 empleados de 7 países latinoamericanos, Argentina (162), Brasil (229), Colombia (285), Chile (106), Ecuador (238), México (202) y Perú (207). Se tuvo como resultados que la industria, el comercio y los servicios son los sectores más importantes para las empresas. Los participantes ocuparon cargos muy diferentes en empresas con un promedio de antigüedad de alrededor de dos años o más y 40 horas de trabajo y más. Concluyendo que este estudio proporciona evidencia para comprender mejor el valor del liderazgo y como es aplicado, pues a pesar de las diferencias culturales entre los países participantes, el modelo se ajustó para todos los países; así, las relaciones entre las variables propuestas fueron las mismas en la muestra estudiada.

Además, en México en un artículo Díaz y Garcés (2018) hicieron una investigación sobre **“Efectos del clima organizacional y los riesgos psicosociales sobre la felicidad en el trabajo”**, cuyo objetivo fue comprobar que factores de clima laboral y riesgos psicosociales, y cómo estos afectan la felicidad en lo organizacional, planteando una indagación cuantitativa, explicativa con diseño no experimental, determinando la muestra a 107 trabajadores de la institución. Tuvo como resultados que el aumento de las demandas psicológicas induciría a bajar en un 19,8% en los niveles de felicidad, pues el aumento de las demandas psicológicas implica un aumento del volumen de trabajo con respecto a la disponibilidad del tiempo para realizarlo, sumando a ello la carga emocional. Concluyendo que todos los seres humanos siempre están buscando ser felices, por ende, es necesario mantener a los trabajadores activos, pero sin llegar a producirles cargas emocionales.

Así mismo, en Costa Rica en su artículo Espinoza y Suárez (2019) sobre **“Satisfacción con la vida, el trabajo, y el país, en funcionarios de una universidad costarricense: comparación de sede central y centros regionales”**, cuyo objetivo fue determinar qué factores o variables hacen que la satisfacción su grado sea más alto en un individuo, la investigación fue de tipo cuantitativa, explicativa, y el diseño experimental, para ello se eligió como muestra a 1310 funcionarios. Obteniendo como resultado que, las personas se sienten más satisfechas en la capital de Costa Rica, pues alegan que ahí pueden tener mayor acceso a conseguir un trabajo dónde la remuneración sea elevada. Concluyendo que, en las regiones las personas no tienen la misma satisfacción, porque, no hay mucha inversión de empresas grandes, por tanto, el trabajo suele ser inestable.

Además, en el ámbito nacional se tiene que en Chiclayo, Cotrina (2019) desarrolló su investigación sobre **“Inteligencia emocional y clima organizacional en trabajadores de una empresa molinera-Lambayeque 2019”**, cuyo objetivo fue determinar la relación entre la inteligencia emocional y el clima organizacional en trabajadores, la investigación fue cuantitativa, el diseño utilizado fue no experimental-correlacional, la muestra se conformó por 120 trabajadores. Los resultados indican que, la empresa no brinda un buen clima, ya que el 51% así lo ha especificado, según los trabajadores esto se ha generado por la falta de confianza, mala comunicación, y la falta de empatía entre compañeros de trabajo. Concluyendo que, es necesario implementar estrategias para mejorar aspectos relevantes sobre la comunicación, empatía, entre otros, y con eso se pueda reducir el nivel de conflicto que existe en la empresa.

También, en Lima, Paredes (2018) investigó sobre el **“Análisis de la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Seguroc S.A”**, cuyo objetivo fue analizar la satisfacción de los colaboradores, el tipo de investigación que utilizó fue descriptiva de tipo cuantitativa, la muestra fue de 55 colaboradores. Los resultados obtenidos indican que el 18% de los colaboradores manifiestan que no están satisfechos con el sueldo que reciben, pero el 49% asegura que se adaptado fácilmente a la empresa, como también que la empatía es buena, y que se les brinda la oportunidad de ascender. Concluyendo que es necesario implantar

un plan motivacional, el cual incluya incentivos, capacitaciones, de modo tal que lo trabajadores sientan que la empresa presta atención a sus necesidades.

Como también, en Iquitos Pinedo (2019) investigó sobre **“Análisis de la satisfacción laboral en el rendimiento de la productividad del personal de la agencia de Belén del banco BBVA Continental, periodo 2019”**, cuyo objetivo fue determinar el nivel de satisfacción laboral en el rendimiento de la productividad del personal, el tipo de investigación que se utilizó fue de tipo cuantitativo con diseño no experimental descriptivo-transversal, la muestra se compuso por 09 colaboradores. Los resultados arrojaron que los factores intrínsecos influyen en un 55%, pues siempre se les brinda capacitaciones y se les otorga la oportunidad de crecimiento profesional. Concluyendo que en el Banco BBVA se presta la debida atención a las necesidades de los trabajadores, es por eso que la satisfacción de estos es elevada.

Y en el ámbito local se tiene a Inga (2020) con su investigación sobre **“El clima organizacional y su relacional con el engagement en la financiera efectiva-Jaén”**, cuyo objetivo fue determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el engagement, la investigación fue descriptiva-correlacional con diseño no experimental, la muestra fue de 20 colaboradores. Los resultados arrojaron que, el sueldo de los colaboradores es bajo en relación a otras empresas del mismo giro de negocio, así mismo, en ocasiones se les reconoce algún bono, además sólo la parte directiva se encarga de fijar las metas, es decir, no se toma en cuenta la opinión de los colaboradores. Concluyendo de esta manera que, se debe mejorar los sueldos, y que los bonos deben de asignarse en relación a la productividad de cada uno, por último, es necesario diseñar las metas de la empresa, partiendo de las experiencias y sugerencias de los trabajadores.

Así mismo, Segovia (2019) en su investigación sobre **“Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la Unidad Desconcertada Regional del Seguro Integral de Salud Jaén”**, cuyo objetivo fue analizar la relación entre las variables, la investigación fue descriptiva con diseño no experimental, la muestra se representó por 50 colaboradores de la institución. Los resultados evidenciaron que, el clima organizacional ha sido afectado por que no se les ha otorgado la oportunidad de

poder ascender, la comunicación entre directivos y trabajadores en la organización es casi nula, sumado a ello, los equipos y tecnología no está actualizada, por lo que las actividades se desarrollan con interrupciones, todo ello llevó a que los trabajadores no se comprometan con los objetivos plasmados. Concluyendo de esta manera que, es necesario ahondar en la facilitación de poder capacitarse para poder acceder a algún ascenso, también se deben realizar actividades irregulares como campeonatos deportivos para poder mejorar la comunicación.

Y, Vásquez (2019) realizó su investigación sobre “ **satisfacción laboral y el desempeño laboral de los docentes del Instituto de Educación Superior Tecnológico “04 de junio de 1,821” de Jaén**”, cuyo objetivo fue determinar la relación entre Clima organizacional con el desempeño laboral de los docentes para mejorar la calidad educativa, el tipo de investigación fue correlacional, con una muestra de 39 docentes. Los resultados obtenidos arrojan que, el 57.2% de los maestros indican que su satisfacción en el lugar de trabajo es buena. Concluyendo que, es de vital importancia la formulación de capacitaciones en temas relevantes al trabajo que realizan, como también, un curso sobre trabajo en equipo, reforzado con actividades recreativas para afianzar el trabajo en equipo.

Además, en Ecuador Villa et al. (2017) realizaron en Esu investigación sobre un “**Estudio de los servicios públicos en la ciudad de Riobamba y la satisfacción**”, la cual tuvo como objetivo medir la calidad de los servicios públicos que prestan las entidades gubernamentales de la ciudad de Riobamba y el nivel de satisfacción; el tipo de investigación fue cualitativo, diseño tipo transversal; como técnica se utilizó la encuesta en una muestra de 2378 ciudadanos. Los resultados señalan que más del 50% de usuarios están satisfechos con los servicios recibidos, pues en los últimos años los servicios han mejorado gradualmente.

Como también, en Colombia Skinner y León (2016) realizaron su investigación sobre “**Calidad de servicio de las empresas aseguradoras del municipio libertador del estado de Mérida**” el cual tuvo como objetivo, conocer la calidad del servicio ofrecida por las empresas aseguradoras del municipio Libertador; el tipo de investigación fue cuantitativo; la muestra fue de 384 personas a quienes se les aplicó una encuesta. Los resultados arrojaron que la calidad de los

servicios es baja, ya que estas empresas solo se dedican a lucrar y no cumplen con todos los servicios que prometen a sus clientes, en conclusión, se sienten estafados por estas aseguradoras.

En cuanto a las **teorías** relacionadas a la investigación, se tiene según Cornejo (2019) la empresa, para enfrentar los cambios, debe desarrollar su capacidad de adecuación y adaptación a las nuevas exigencias que se presentan, buscar nuevas formas de organizar el trabajo, procesos y métodos que le permitan una mayor movilidad de los recursos humanos que permita mejorar su desempeño, satisfaciendo simultáneamente las necesidades humanas y las organizacionales.

Pero enmarcándonos a la historia se puede observar como el concepto definido anteriormente era diferente, pues según la sociedad de factores humanos y ergonomía (2018) en las sociedad preindustriales el trabajo era visto como una actividad puramente instrumental, posteriormente en las sociedades industriales se le otorga un valor, en el cual se tiene que recibir un salario, y este ya empieza a ocupar un lugar en la sociedad, ya no se toma como un sacrificio si no como un servicio divino, seguidamente en las sociedades posindustriales, se revela la importancia de los puestos de trabajo con un alto contenido de información y conocimientos, desempeñados por personas capaces de integrar la información, maximizarla y revertirla en forma de conocimientos. Es así que se produce según Chunrong (2019) un mayor énfasis en las necesidades de pertenencia, autoestima y autorrelación de las personas, dando mayor importancia a las cuestiones relacionadas con la calidad de vida, por ende se da valor al Clima Organizacional, que para Middleton (2019) es la percepción que los trabajadores y directivos tienen sobre la empresa, esto va influir en su rendimiento, además se tiene que tener en cuenta la relación entre trabajadores, la comunicación, liderazgo y motivación. Así mismo, Jáuregui & Louffat (2019) indican que es la percepción que el colaborador se forma de la organización para la cual trabaja a partir de un conjunto de características como procesos, estructuras, políticas, procedimientos que suscitan en el medio laboral, que identifican y distinguen a una organización de otras, y son relativamente perdurables e influyen en el comportamiento de las personas.

También Jadhav (2019) menciona que el clima organizacional es un conjunto de atributos que pueden ser percibidos acerca de una organización particular y/o sus subsistemas, y que puede ser inducido por la forma en que la organización interactúa con sus miembros y con su ambiente. Y Martínez (2016) es la manera como los colaboradores de la empresa valoran su entorno laboral, partiendo desde el respeto hacia el apoyo por el crecimiento profesional.

Martínez (2016) indica que el clima laboral está compuesto por nueve dimensiones según Litwin y Stinger, las cuales se van a describir a continuación: 1) estructura: Esta constituida por la percepción que tienen los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo; 2) responsabilidad: Es el sentimiento de los miembros de la organización acerca de como esta delega las funciones; 3) recompensa: Es la manera de brindar un reconocimiento al trabajador; 4) desafío: Trata sobre los retos que tienen los trabajadores en sus labores; 5) relaciones: Es la forma como los trabajadores interactúan entre sí en su ambiente laboral; 6) cooperación: Trata sobre el apoyo que se da entre compañeros de trabajo; 7) estándares: Trata sobre los límites que se plasman en la empresa; 8) conflictos: Trata sobre las discrepancias que se originan en el trabajo; 9) identidad: Trata sobre el compromiso que asume el trabajador con los objetivos organizacional.

Así mismo, se tiene que según Encalada (2016) el clima organizacional está conformado por: a) Relaciones interpersonales: Trata sobre la manera como se relacionan los trabajadores; b) estilos de dirección: Es la manera como los directivos gestionan la empresa; c) sentido de pertenencia: Trata sobre el compromiso del trabajador hacia la empresa; d) retribución: Es el reconocimiento que se realiza al trabajador por el logro de objetivos organizacionales; e) disponibilidad de recursos: Trata sobre la posibilidad de contar con los recursos materiales, tecnológicos y estratégicos para realizar los procesos; f) estabilidad: Es la capacidad que tienen la empresa para brindar seguridad de continuidad laboral; g) claridad y coherencia en la dirección: Trata sobre la concordancia entre lo que se dispone y lo que se practica por parte de la alta dirección; h) valores colectivos: Son los estilos de

comportamientos y posturas en la empresa para poder fomentar una imagen corporativa positiva. (pp.74-75)

Según el portal de la universidad Villanova (2019) no se necesita mucho esfuerzo adicional para mantener contentos a los empleados, pues estos quieren sentir respeto y confianza, mientras trabajan en un entorno seguro, con buen salario y oportunidades para avanzar. Cuando su empresa desarrolla formas de cumplir con estos importantes factores, puede satisfacer a los empleados y ayudar a construir un futuro más sólido, estable y rentable. Por ello es necesario estudiar la satisfacción laboral, pues Raziq & Maulabakhsh (2017) mencionan que la satisfacción laboral “es una orientación de las emociones que los empleados poseen hacia sus actividades en el lugar de trabajo, pues la satisfacción laboral es el componente esencial para la motivación de los empleados y estímulo para que tengan un mejor desempeño”(p.3).

Así mismo Alles (2018) lo conceptualiza como “un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables en base al cual los empleados consideran su trabajo, pues es una sensación afectiva, una sensación relativa de agrado o desagradado” (p.185). Y Medina (2017) indica que “es la actitud general del individuo hacia su trabajo, de modo que una persona con una gran satisfacción en el trabajo tiene actitudes positivas, mientras aquella que se siente insatisfecha alberga actitudes negativas”(p.157). Entonces la importancia de la satisfacción laboral según Thompson (2020) radican en que el trabajador aportará significativamente a la empresa, ya que este se siente con la confianza y el compromiso para ejercer con profesionalismo sus labores asignadas.

Consecuentemente las dimensiones de la satisfacción laboral según Alles (2018), son seis, estas se describen a continuación: 1) Condiciones físicas: representa la armonía del diseño de la infraestructura y de los elementos que hacen que este sea apto para el buen desempeño de los trabajadores; 2) Beneficios laborales y remunerativos: representa la contraprestación que se le otorga a los trabajadores por sus labores en la organización; 3) Políticas administrativas: trata sobre las reglas que deben de seguir los trabajadores en la empresa; 4) Relación con la autoridad: Trata sobre el respeto y admiración que tienen los trabajadores para con sus jefes; 5) Relaciones interpersonales: Trata sobre la armonía en el trato

entre compañeros de trabajo; 6) Realización personal: Trata sobre las oportunidades de desarrollo profesional que la empresa proporciona a sus colaboradores.

III. METODOLOGÍA.

3.1. Tipo de investigación.

El enfoque fue cuantitativo, pues se recopiló y examinó datos cuantitativos. Esta investigación se orientó a estudiar la influencia entre las variables, siendo su validez externa más fuerte que la validez interna. (Hernández, et al., 2016, p. 10)

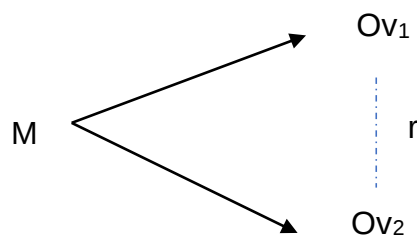
Según Bernal (2016) indica que la investigación tuvo un nivel descriptivo-correlacional, ya que se buscó describir cómo la variable independiente (clima organizacional) influye en la variable dependiente (satisfacción laboral) además permitió ver las semejanzas de la variables.

3.2. Diseño de investigación.

Tuvo un diseño no experimental, ya que Hernández et al.,(2016) mencionan que las variables se estudiaran sin realizar ninguna modificación, es decir tal cual como sean encontradas al momento de realizar la investigación.

Así mismo, Hernández et al.,(2016) indican que fue transaccional, pues con este diseño se obtuvo datos de la muestra, en una única vez o en un momento dado. (p. 189)

Se utilizó el siguiente esquema lógico, siendo el siguiente:



M: muestra

Ov₁: Observación de la variable independiente

Ov₂: Observación de la variable dependiente

r: Correlación

3.3. Variables y Operacionalización.

3.3.1. Variables

Variable Independiente: Clima organizacional

Martínez (2016) es la manera como los colaboradores de la empresa valoran su entorno laboral, partiendo desde el respeto hacia el apoyo por el crecimiento profesional.

asevera que se refiere a la forma en que los miembros de una organización describen su entorno o ambiente de trabajo, a partir de un conjunto de dimensiones relacionadas con el individuo, el grupo y la propia organización. (p.42).

Variable dependiente: Satisfacción laboral

Alles (2018) lo conceptualiza como “un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables en base al cual los empleados consideran su trabajo, pues es una sensación afectiva, una sensación relativa de agrado o desagradado” (p.185).

3.3.2. Operacionalización

Tabla 1.

Operacionalización

Variable	Definición	Dimensión	Técnica e instrumentos
Clima Organizacional	Martínez (2016) es la manera como los colaboradores de la empresa valoran su entorno laboral, partiendo desde el respeto hacia el apoyo por el crecimiento profesional.	Estructura	Encuesta/cuestionario escala de Likert a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo
		Responsabilidad	
		Recompensa	
		Desafío	
		Relaciones	
		Cooperación	
		Estándares	
Satisfacción laboral	Alles (2018) lo conceptualiza como “un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables en base al cual los empleados consideran su trabajo, pues es una sensación afectiva, una	Conflictos	Escala de Satisfacción laboral de la Lic. PCS Sonia Palma Carrillo
		Identidad	
		Condiciones físicas	
		Beneficios laborales y remunerativos	
		Políticas administrativas	
		Relación con la autoridad	
		Relaciones interpersonales	
		Realización personal	

sensación relativa de agrado o
desagrado" (p.185)

Nota: Elaboración propia

3.4. Población, muestra y muestreo

Hernández y Mendoza (2018) hacen referencia que la población es “el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p. 198). La presente investigación tuvo como población a 45 trabajadores.

Después de definir la población en la investigación, se procedió a seleccionar un pequeño grupo de la población, que reunieron características particulares. Tal como refieren Hernández et al., (2016) que la muestra “es la parte fundamental del estudio, el cual ha sido extraído de la población” (p. 175). En la indagación, se tuvo una población reducida, por ello se optó por considerar a la totalidad de población como muestra, es decir los 45 trabajadores.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Se ha tomado en cuenta el uso de libros, documentos electrónicos, tesis y noticias de internet, pues según Hernández, et al., (2016) la recolección de datos “implica elaborar un plan detallado de procedimientos que conduzcan a reunir datos con un propositivo específico” (p. 194).

En la presente investigación tomo en cuenta utilizar como técnica la **encuesta**, ya que permite tener un acercamiento con la muestra, esta técnica está compuesta por una serie de preguntas, las cuales brindaran la información idónea para la investigación. (Hernández, et al., 2016, pág. 194)

Y el instrumento que se utilizó fue el **cuestionario**, este estuvo conformado por una lista de preguntas y su finalidad fue recabar información para poder responder a los objetivos planteados. (Bernal, 2016)

Se utilizaron dos cuestionarios:

Cuestionario 1: Con escala de Likert (25 preguntas)

Cuestionario 2: Escala de Satisfacción laboral de la Lic. PCS Sonia Palma Carrillo (36 preguntas)

La validez del instrumento según Hernández y Mendoza (2018) indican que la validez “describe el grado en que un instrumento evalúa con exactitud la variable que verdaderamente pretende medir” (p.229).

En esta investigación el cuestionario fue validado a través del juicio de expertos, en el cual participaron 03 especialistas que tienen conocimiento sobre el tema, estos emitieron sugerencias para mejorar las preguntas, con el propósito que el cuestionario esté listo para aplicar.

Así mismo, la confiabilidad según Corral (2009) se evalúa por medio del coeficiente alfa de Cronbach, cada pregunta, estas comúnmente tienen escala de Likert, por ello el coeficiente debe de acercarse al 1 para que este sea confiable (pág. 241). Gorgas, et al. (2009) expresan que si el resultado es mayor a 0.72 significa que el cuestionario tiene una confiabilidad aceptable.

3.6.Procedimiento de recolección de datos e informaciones.

Para la recolección de los datos, se procedió a realizar lo siguiente:

1. Diseño del cuestionario.
2. Validación del cuestionario por expertos
3. Impresión del cuestionario de acuerdo a la muestra.
4. Se envió oficio a la empresa Electrooriente S.A para aplicar la encuesta a los trabajadores.
5. Se recibió carta de aceptación de la empresa Electrooriente S.A para la aplicación del cuestionario
6. Se aplicó una encuesta a la muestra
7. Analizaron los datos mediante Programa estadístico SPSS 20
8. Exportó datos procesados a Excel
9. Se pasaron tanto tablas como gráficos a Word con el respectivo estilo APA.
10. Se describieron los resultados hallados.

3.7. Técnica de procesamiento y análisis de datos.

Según Bernal (2016) las técnicas se realizan mediante el uso de herramientas estadísticas, lo cual permitirá procesar los datos obtenidos durante el trabajo de campo. (p.198). El procedimiento de ejecución de la investigación consistió, inicialmente en la elaboración del instrumento, el cual se aplicó a la muestra seleccionada, es decir 45 trabajadores, esto se realizó

previo consentimiento informado. Luego se procesaron los datos que se obtuvieron de la encuesta, para ello se utilizó el programa estadístico IBM SPSS, dicho programa arrojó las tablas y gráficos, lo cuales se exportaron al Excel para poder aplicar el estilo APA, finalmente se pasaron a describir de acuerdo a los resultados encontrados.

IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1. Análisis de resultados

4.1.1. Análisis de la variable y dimensiones del clima organizacional

Variable: Clima organizacional

Tabla 2

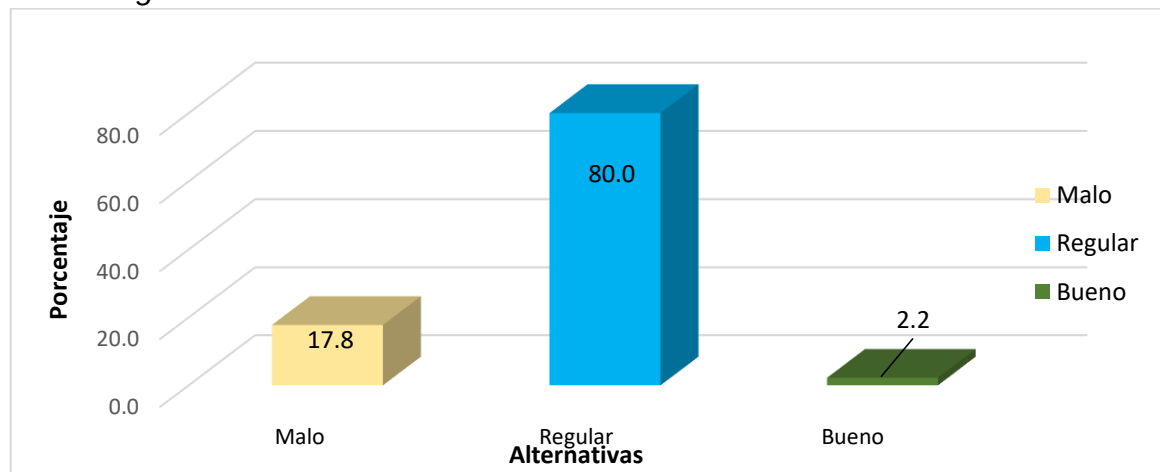
Clima organizacional

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	8	17.8
Regular	36	80.0
Bueno	1	2.2
Total	45	100.0

Nota: Encuesta aplicada a trabajadores de la empresa Electrooriente S.A-Setiembre, 2021

Figura 1

Clima Organizacional



Nota: Tabla 2

Según la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Electrooriente S.A. de la ciudad de Jaén, se ha obtenido que el clima organizacional es regular, pues un 80% ha indicado eso, ya que según lo que alegan los trabajadores es que, la estructura organizacional no está bien definida, las normas implantadas no son las adecuadas, así mismo, no hay un clima de colaboración entre trabajadores, y tampoco tienen el apoyo de su jefe inmediato, y los conflictos que se dan en la empresa no son solucionados de manera rápida, pues no se imponen sanciones correctivas.

Dimensiones

Tabla 3.

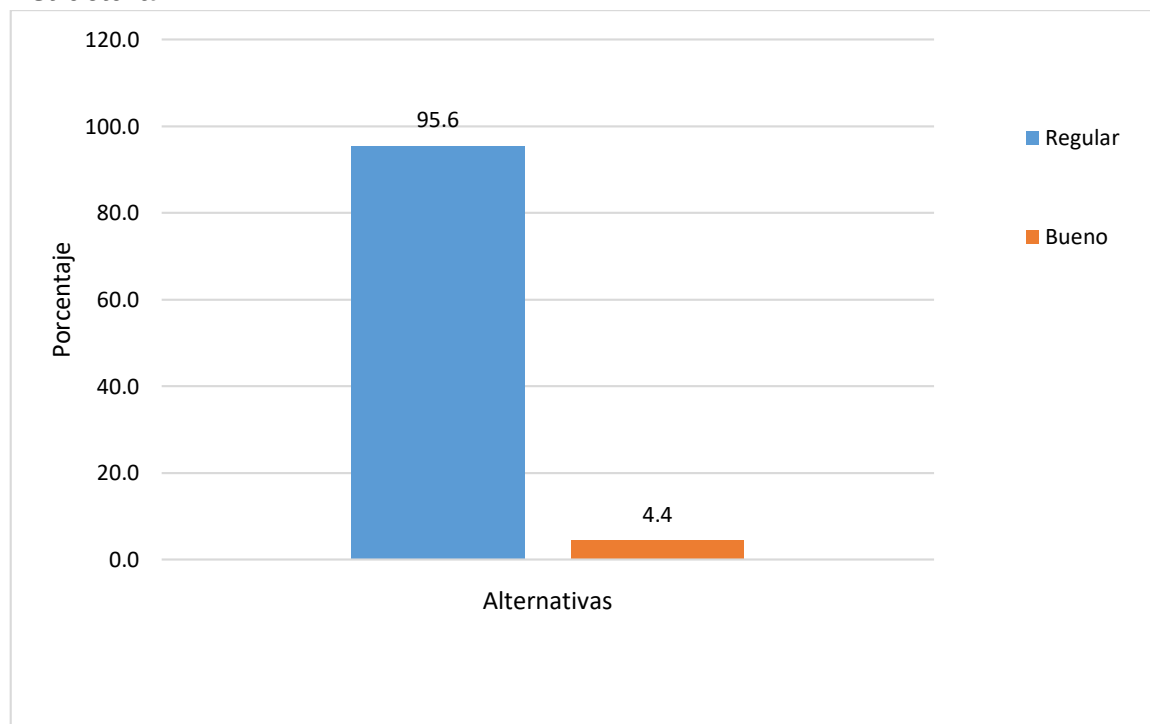
Estructura

	Frecuencia	Porcentaje
Regular	43	95.6
Bueno	2	4.4
Total	45	100.0

Nota: Encuesta aplicada a trabajadores de la empresa Electrooriente S.A-Setiembre, 2021

Figura 2

Estructura



Nota: Tabla 3

Según la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Electrooriente S.A. de la ciudad de Jaén, se ha obtenido respecto a la dimensión estructura se ha obtenido que para el 96% es regular y el 4% indica que es buena.

Tabla 4.

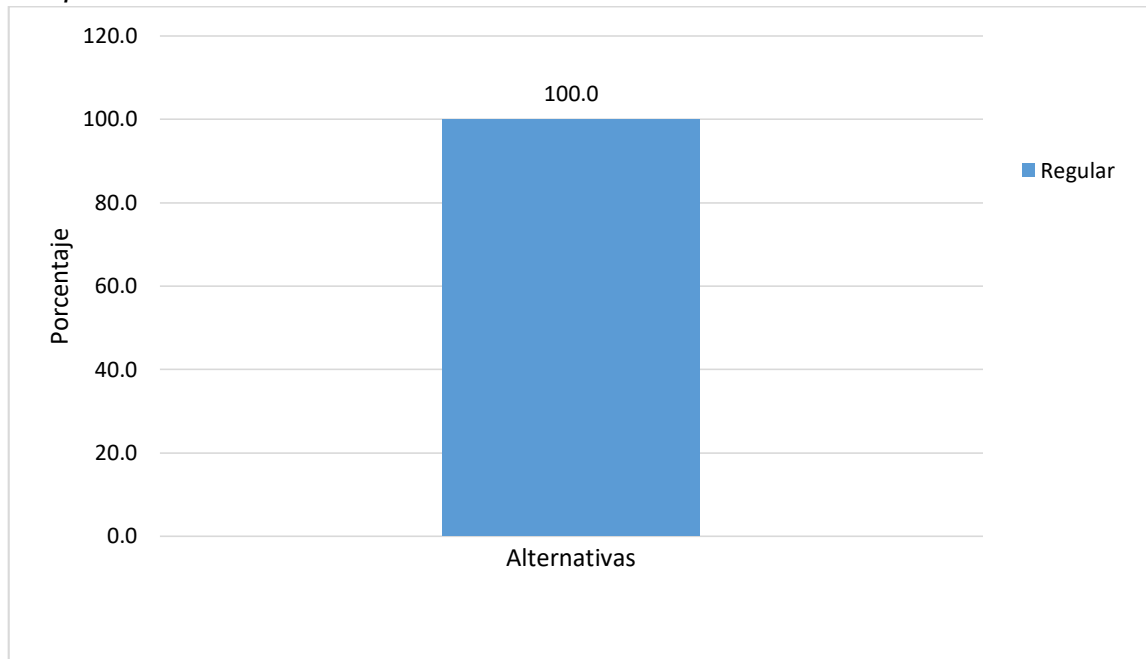
Responsabilidad

	Frecuencia	Porcentaje
Regular	45	100.0

Nota: Encuesta aplicada a trabajadores de la empresa Electrooriente S.A-Setiembre, 2021

Figura 3

Responsabilidad



Nota: Tabla 4

Según la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Electrooriente S.A. de la ciudad de Jaén, se ha obtenido respecto a la dimensión responsabilidad se ha obtenido que para el 100% es regular.

Tabla 5.

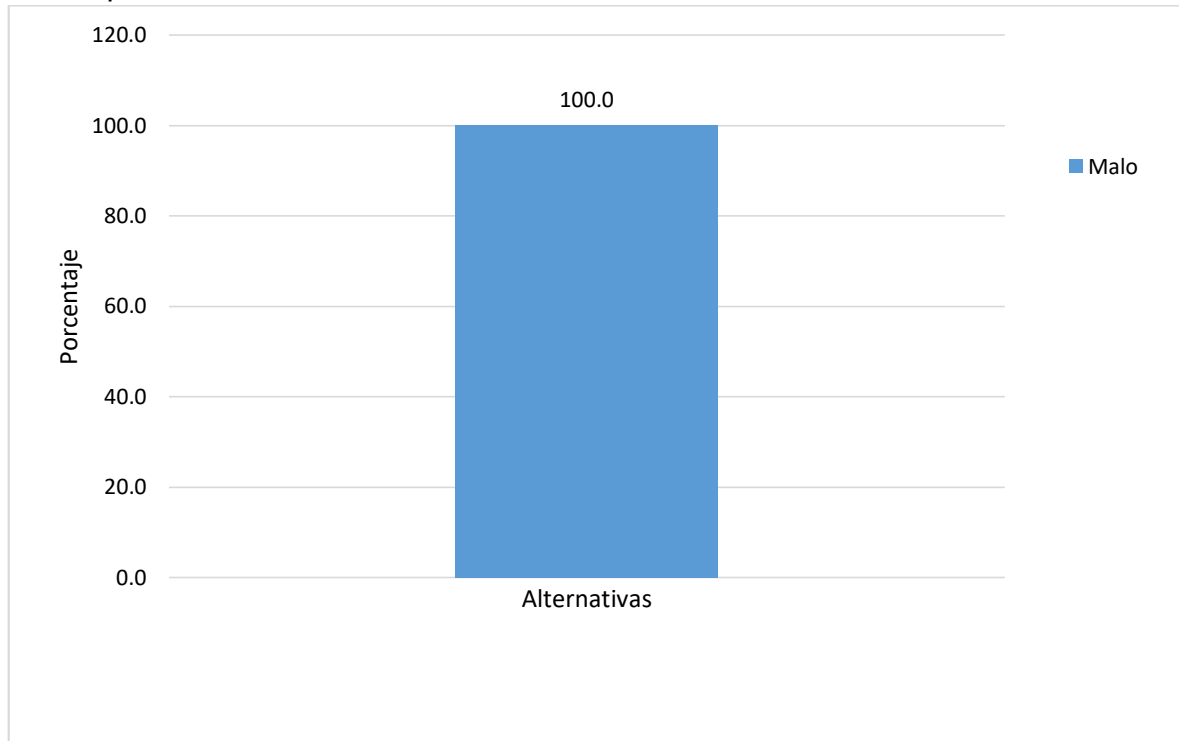
Recompensa

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	45	100.0

Nota: Encuesta aplicada a trabajadores de la empresa Electrooriente S.A-Setiembre, 2021

Figura 4

Recompensa



Nota: Tabla 5

Según la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Electrooriente S.A. de la ciudad de Jaén, se ha obtenido respecto a la dimensión recompensa se ha obtenido que para el 100% es mala.

Tabla 6.

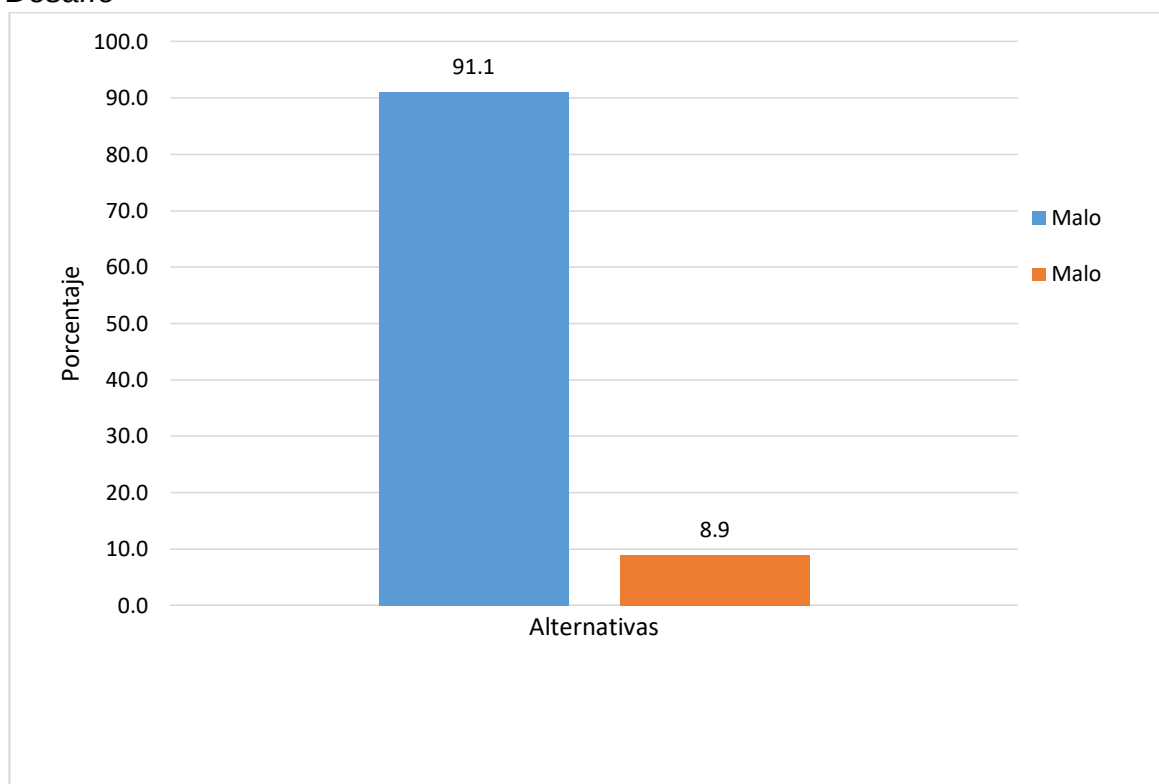
Desafío

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	41	91.1
Regular	4	8.9
Total	45	100.0

Nota: Encuesta aplicada a trabajadores de la empresa Electrooriente S.A-Setiembre, 2021

Figura 5

Desafío



Nota: Tabla 6

Según la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Electrooriente S.A. de la ciudad de Jaén, se ha obtenido respecto a la dimensión desafío se ha obtenido que para el 91% es malo y el 9% indica que es regular.

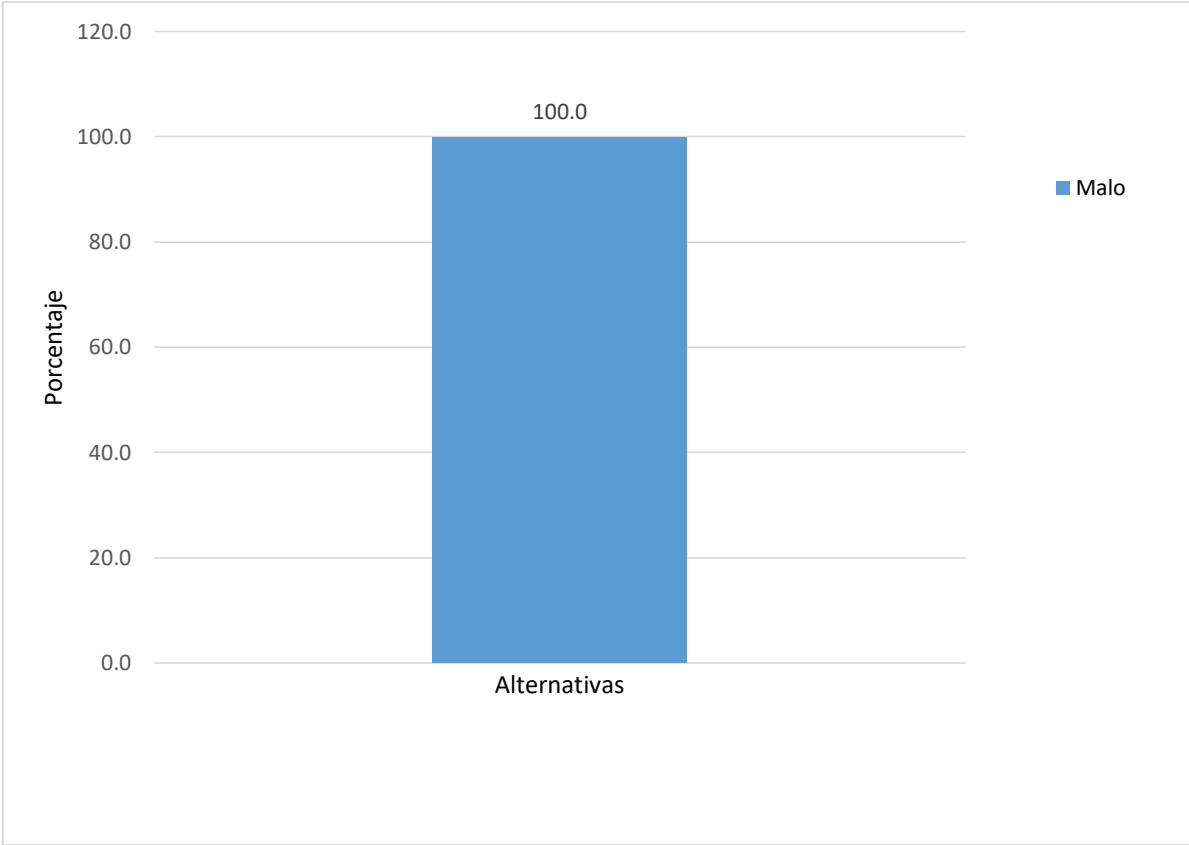
Tabla 7.

Relaciones

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	45	100.0

Nota: Encuesta aplicada a trabajadores de la empresa Electrooriente S.A-Setiembre, 2021

Figura 6
Relaciones



Nota: Tabla 7

Según la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Electrooriente S.A. de la ciudad de Jaén, se ha obtenido respecto a la dimensión relaciones se ha obtenido que para el 4100% es malo.

Tabla 8.

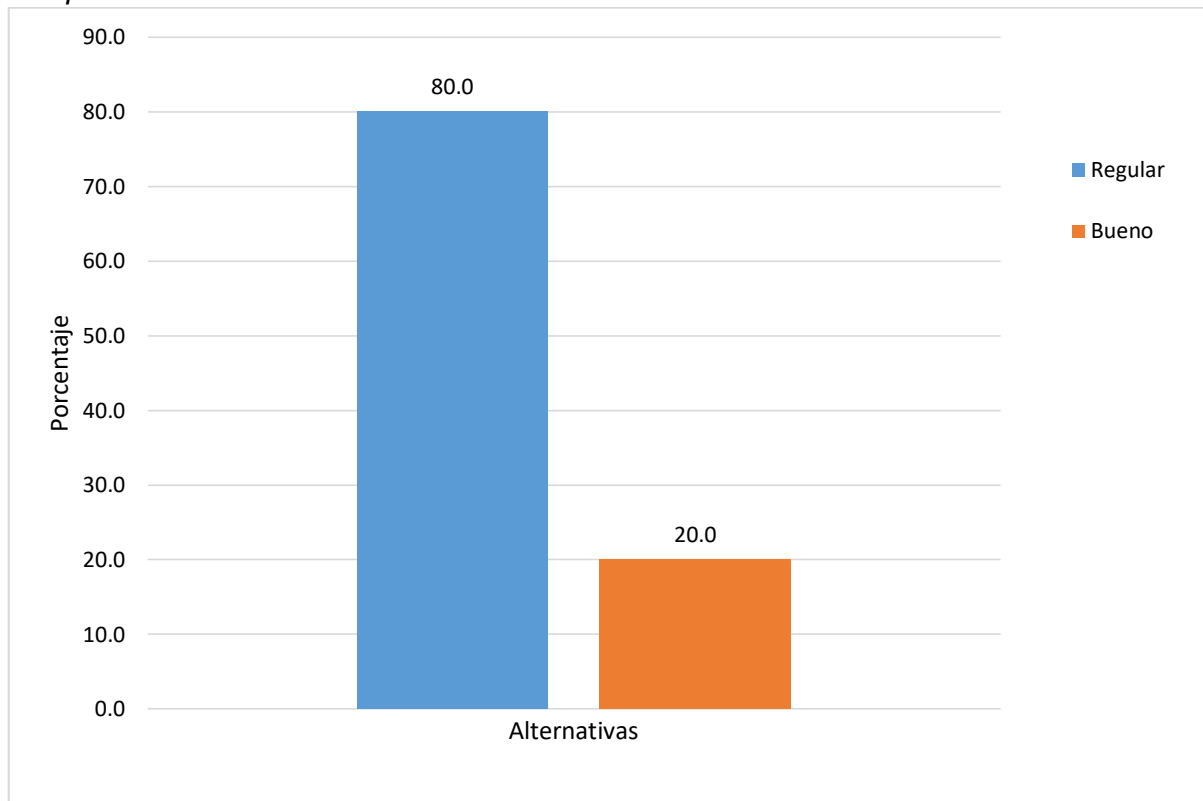
Cooperación

	Frecuencia	Porcentaje
Regular	36	80.0
Bueno	9	20.0
Total	45	100.0

Nota: Encuesta aplicada a trabajadores de la empresa Electrooriente S.A-Setiembre, 2021

Figura 7

Cooperación



Nota: Tabla 8

Según la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Electrooriente S.A. de la ciudad de Jaén, se ha obtenido respecto a la dimensión cooperación se ha obtenido que para el 80% es regular y el 20% indica que es buena.

Tabla 9.

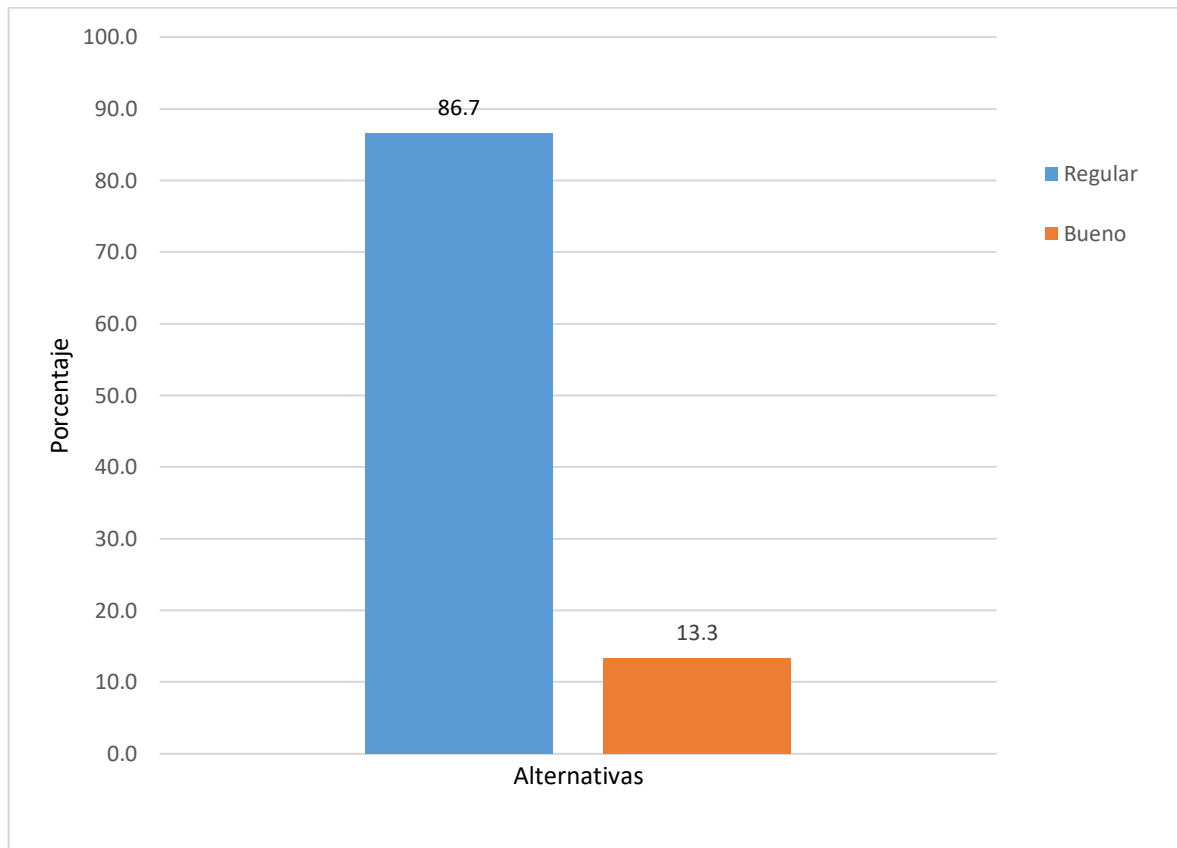
Estándares

	Frecuencia	Porcentaje
Regular	39	86.7
Bueno	6	13.3
Total	45	100.0

Nota: Encuesta aplicada a trabajadores de la empresa Electrooriente S.A-Setiembre, 2021

Figura 8

Estándares



Nota: Tabla 9

Según la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Electrooriente S.A. de la ciudad de Jaén, se ha obtenido respecto a la dimensión estructura se ha obtenido que para el 87% es regular y el 13% indica que es buena.

Tabla 10.

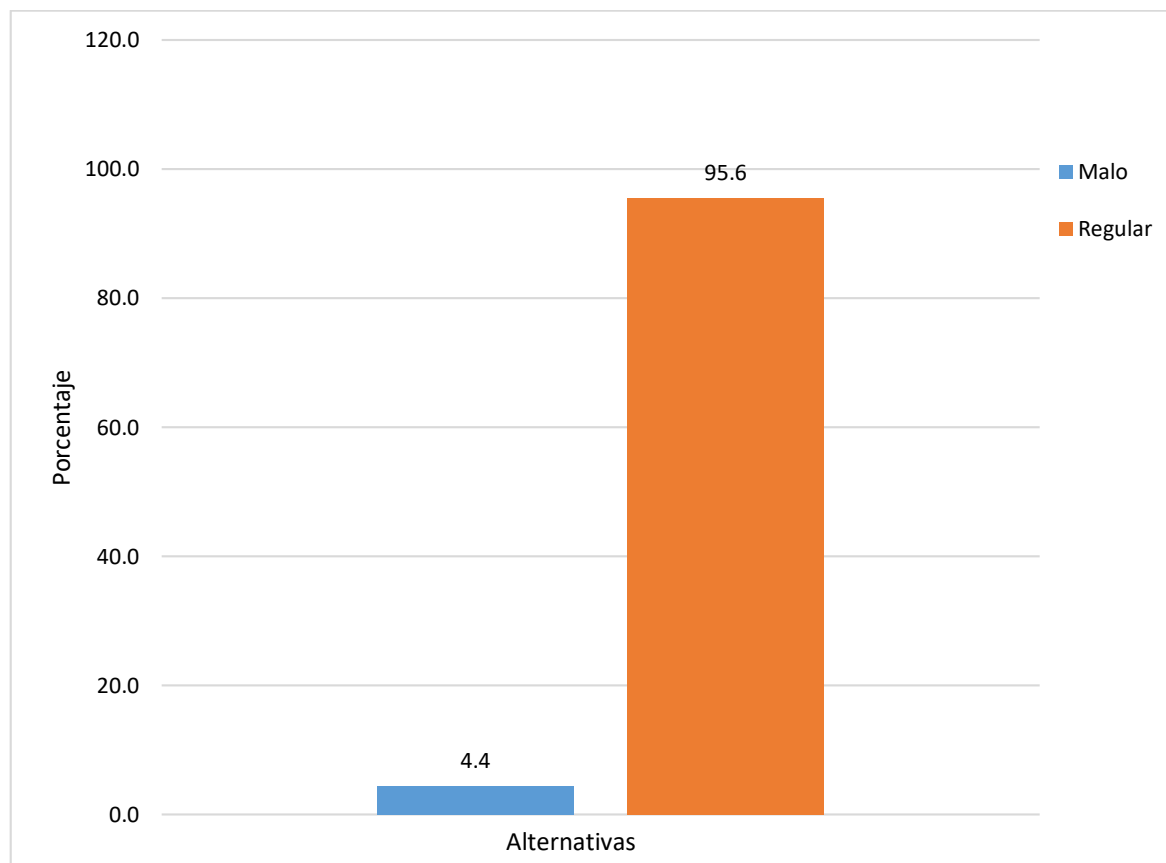
Conflictos

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	2	4.4
Regular	43	95.6
Total	45	100.0

Nota: Encuesta aplicada a trabajadores de la empresa Electrooriente S.A-Setiembre, 2021

Figura 9

Conflictos



Nota: Tabla 10

Según la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Electrooriente S.A. de la ciudad de Jaén, se ha obtenido respecto a la dimensión conflictos se ha obtenido que para el 96% es regular y el 4% indica que es mala.

Tabla 11.

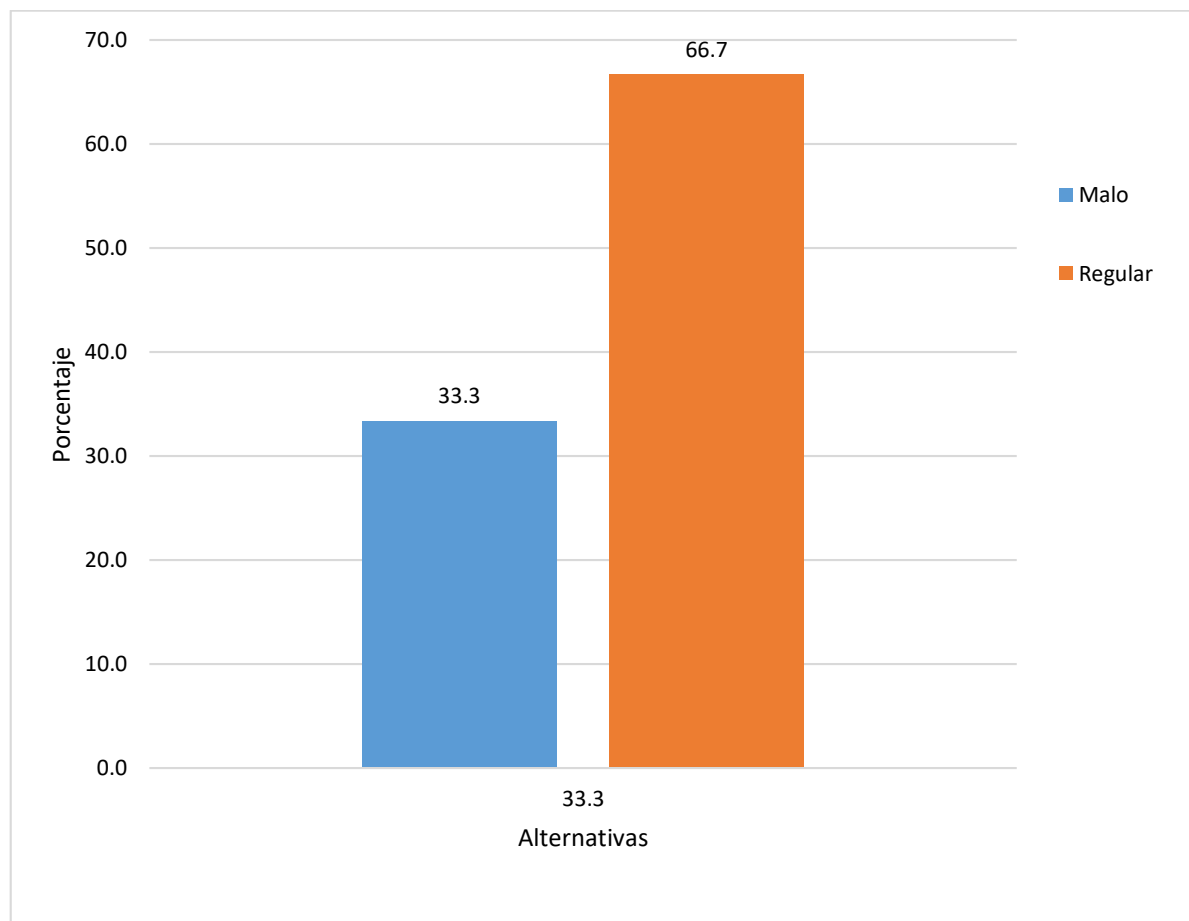
Identidad

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	15	33.3
Regular	30	66.7
Total	45	100.0

Nota: Encuesta aplicada a trabajadores de la empresa Electrooriente S.A-Setiembre, 2021

Figura 10

Identidad



Nota: Tabla 11

Según la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Electrooriente S.A. de la ciudad de Jaén, se ha obtenido respecto a la dimensión estructura se ha obtenido que para el 67% es regular y el 33% indica que es mala.

4.1.2. Análisis de la variable y dimensiones de la satisfacción laboral

Variable: Satisfacción laboral

Tabla 12.

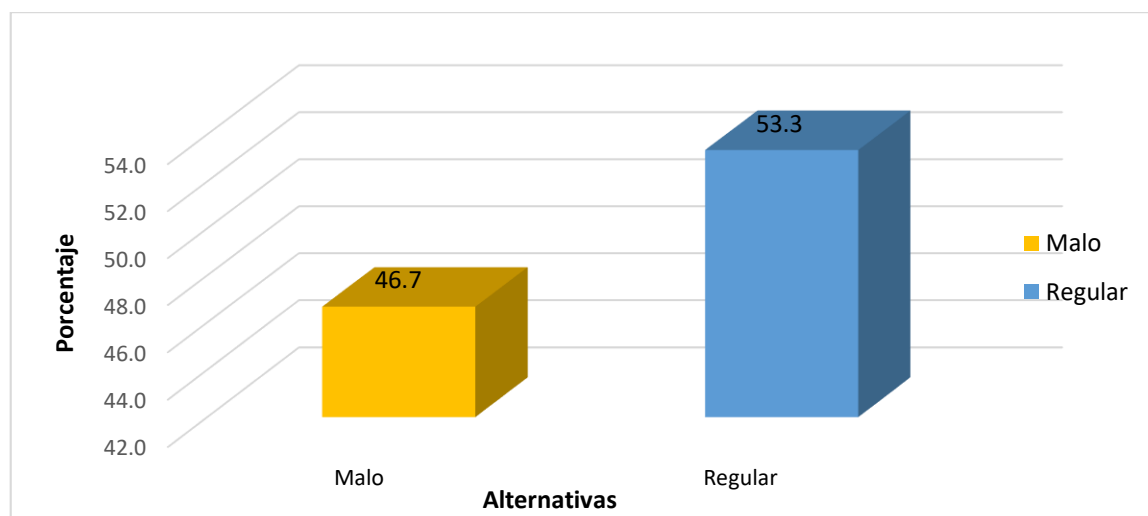
Satisfacción laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Malo	21	46.7	46.7
Regular	24	53.3	53.3
Total	45	100.0	100.0

Nota: Encuesta aplicada a trabajadores de la empresa Electrooriente S.A-Setiembre, 2021

Figura 11

Satisfacción laboral



Nota: Tabla 12

Según la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Electrooriente S.A. de la ciudad de Jaén, se ha obtenido que, el 47% mencionaron que es malo y el 53% que la satisfacción es regular, puesto que los trabajadores, indican que, sus jefes no son muy comprensivos, su trabajo no les permite desarrollarse totalmente como profesional, así mismo, sienten que su sueldo no es muy aceptable, también el ambiente físico no es muy cómodo, y no se sienten muy complacidos con las actividades que realizan en la empresa.

Dimensiones:

Tabla 13.

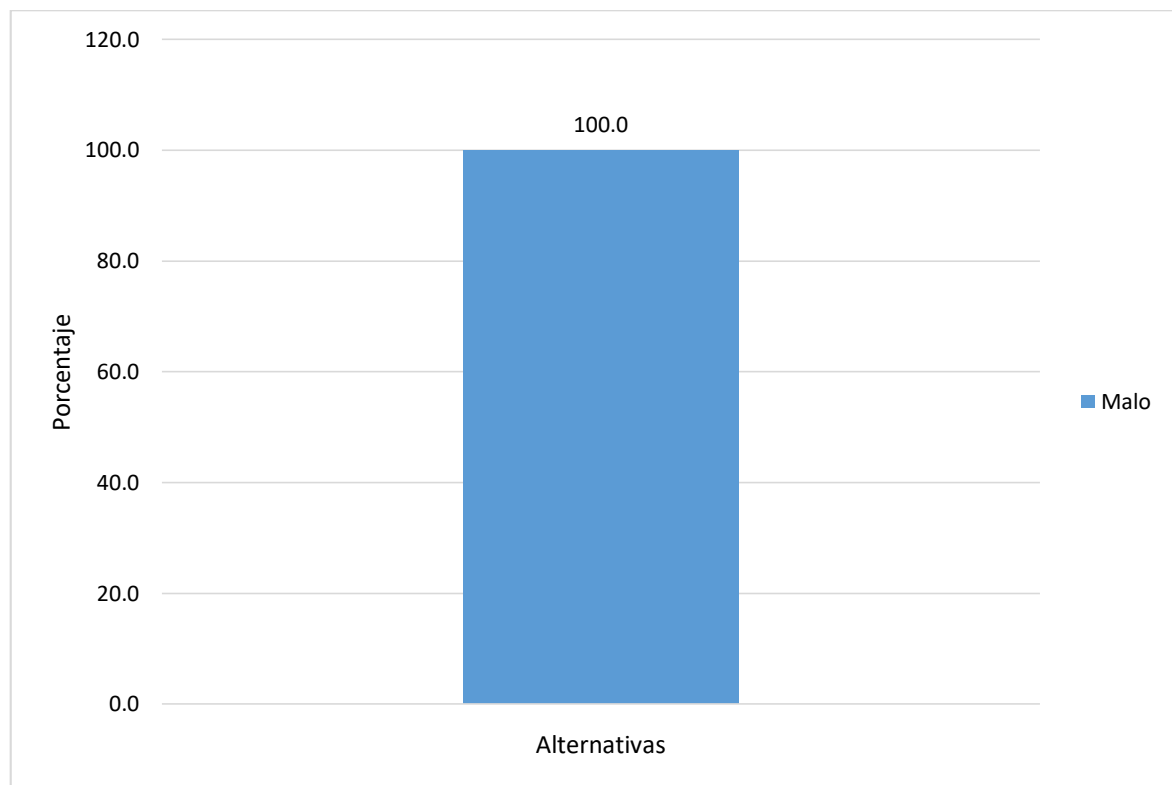
Condiciones físicas

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	45	100.0

Nota: Encuesta aplicada a trabajadores de la empresa Electrooriente S.A-Setiembre, 2021

Figura 12

Condiciones físicas



Nota: Tabla 13

Según la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Electrooriente S.A. de la ciudad de Jaén, se ha obtenido respecto a la dimensión condiciones físicas se ha obtenido que para el 100% es malo.

Tabla 14.

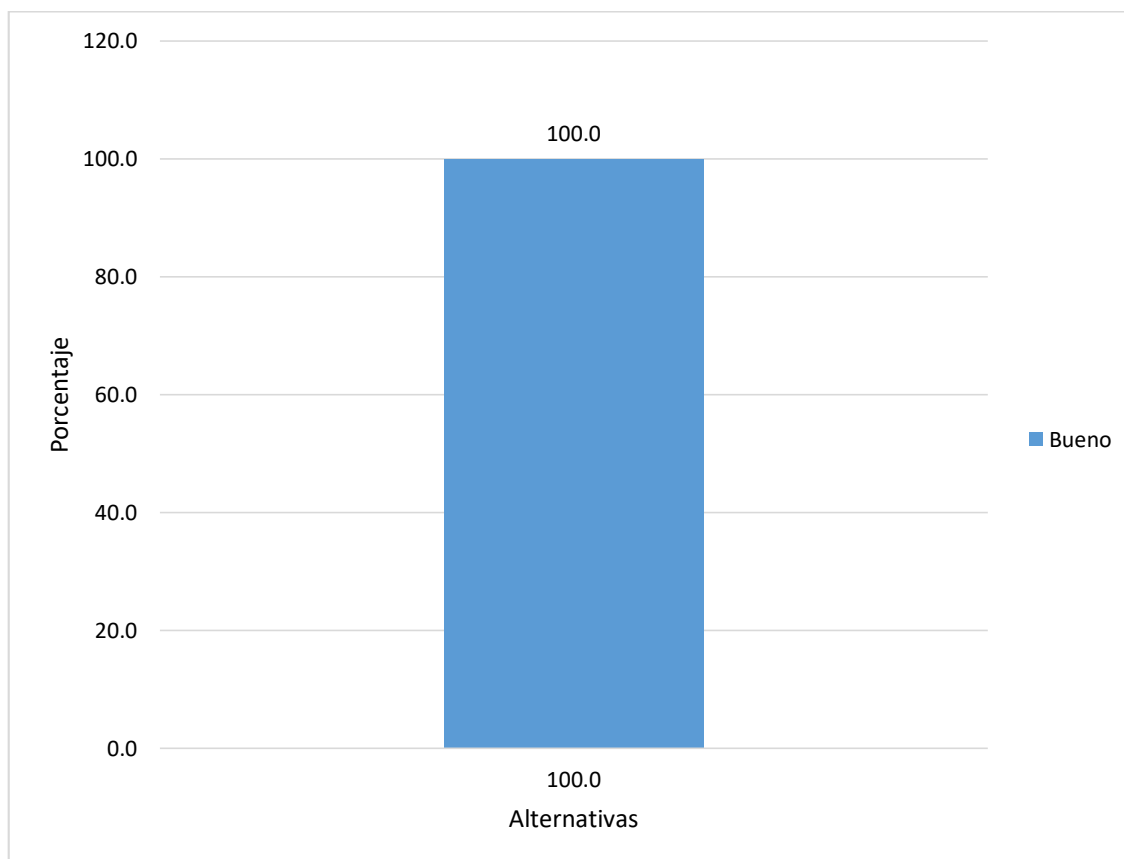
Beneficios laborales y remuneraciones

	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	45	100.0

Nota: Encuesta aplicada a trabajadores de la empresa Electrooriente S.A-Setiembre, 2021

Figura 13

Beneficios laborales y remuneraciones



Nota: Tabla 14

Según la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Electrooriente S.A. de la ciudad de Jaén, se ha obtenido respecto a la dimensión beneficios laborales y remuneraciones se ha obtenido que para el 100% es bueno.

Tabla 15.

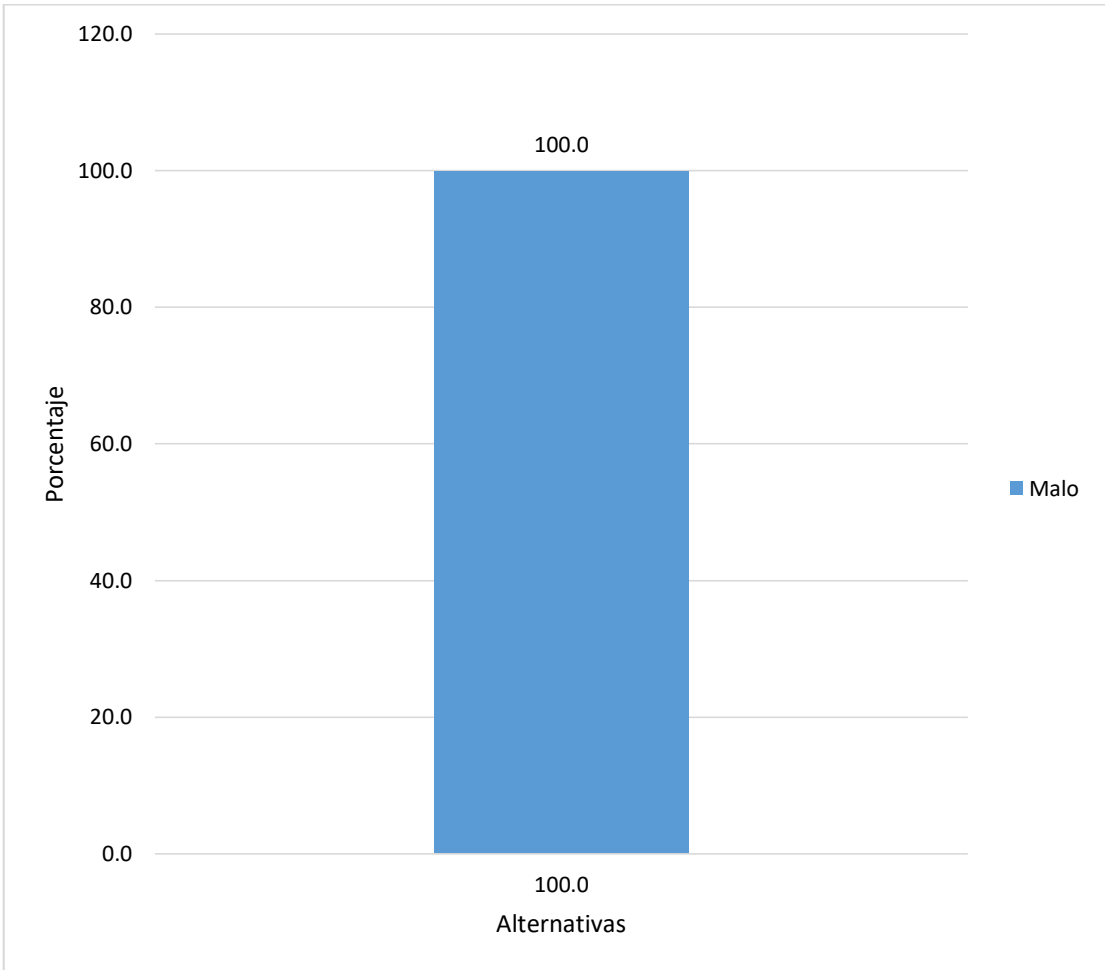
Políticas administrativas

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	45	100.0

Nota: Encuesta aplicada a trabajadores de la empresa Electrooriente S.A-Setiembre, 2021

Figura 14

Políticas administrativas



Nota: Tabla 15

Según la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Electrooriente S.A. de la ciudad de Jaén, se ha obtenido respecto a la dimensión políticas administrativas se ha obtenido que para el 100% es malo.

Tabla 16.

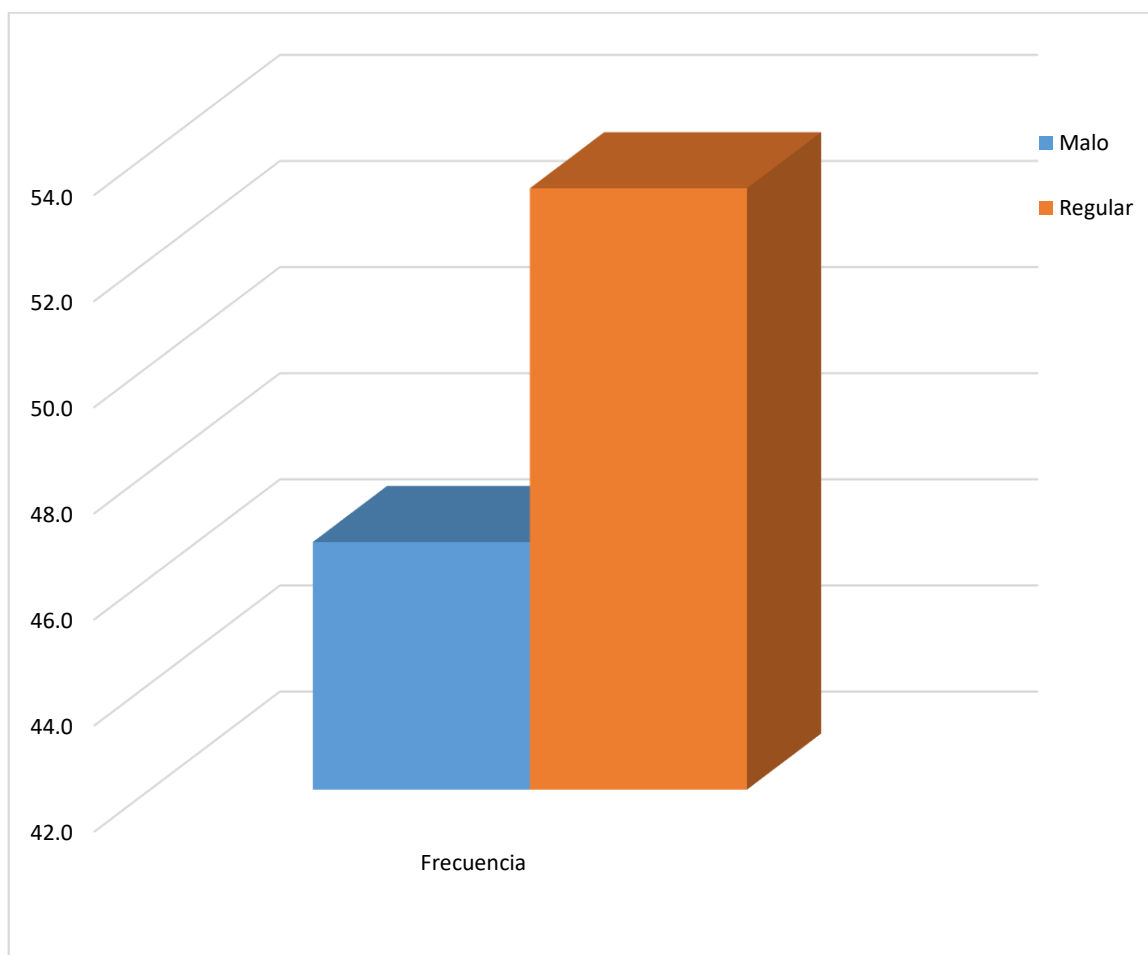
Relación con la autoridad

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	21	46.7
Regular	24	53.3
Total	45	100.0

Nota: Encuesta aplicada a trabajadores de la empresa Electrooriente S.A-Setiembre, 2021

Figura 15

Relación con la autoridad



Nota: Tabla 16

Según la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Electrooriente S.A. de la ciudad de Jaén, se ha obtenido respecto a la dimensión relación con la autoridad se ha obtenido que para el 47% es malo y el 53% indica que es regular.

Tabla 17.

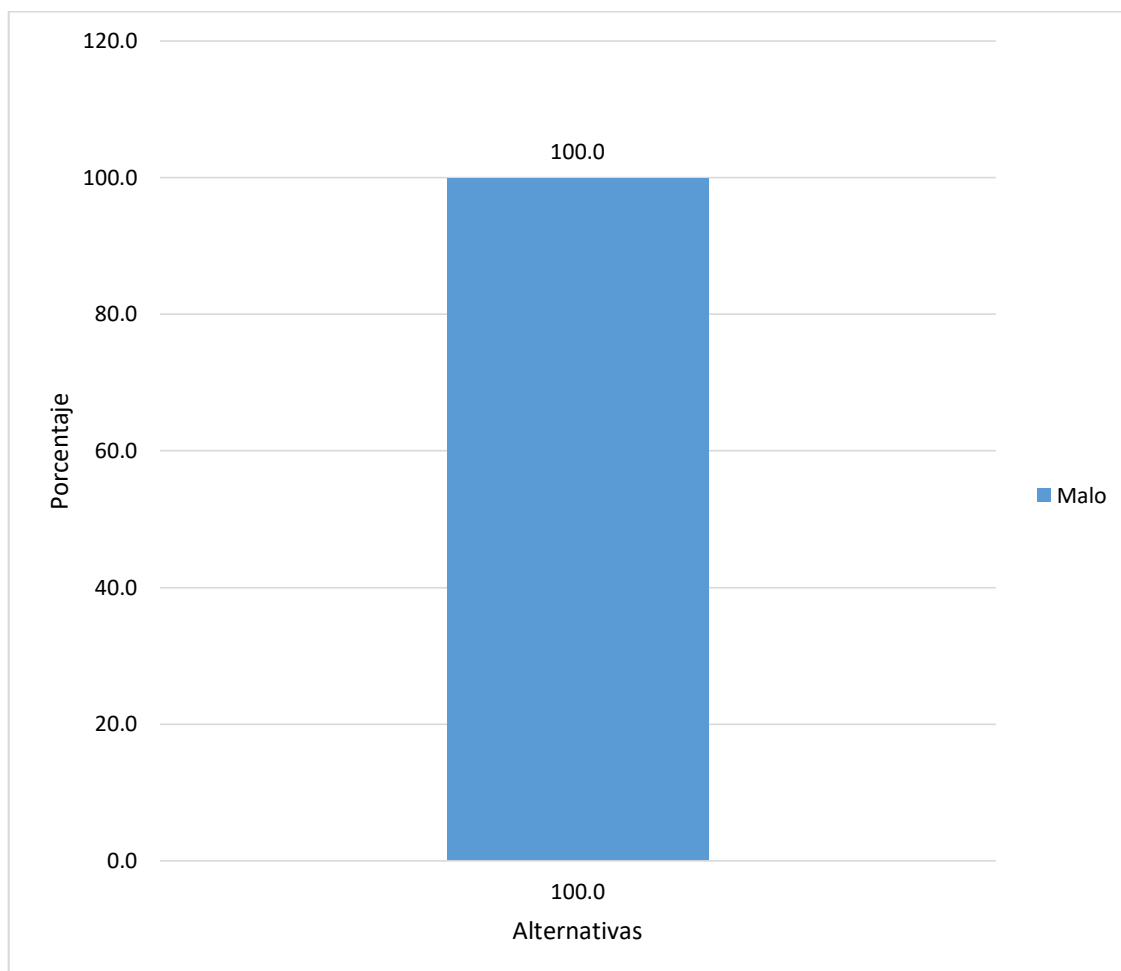
Relaciones interpersonales

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	45	100.0

Nota: Encuesta aplicada a trabajadores de la empresa Electrooriente S.A-Setiembre, 2021

Figura 16

Relaciones interpersonales



Nota: Tabla 17

Según la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Electrooriente S.A. de la ciudad de Jaén, se ha obtenido respecto a la dimensión relaciones interpersonales se ha obtenido que para el 100% es malo.

Tabla 18.

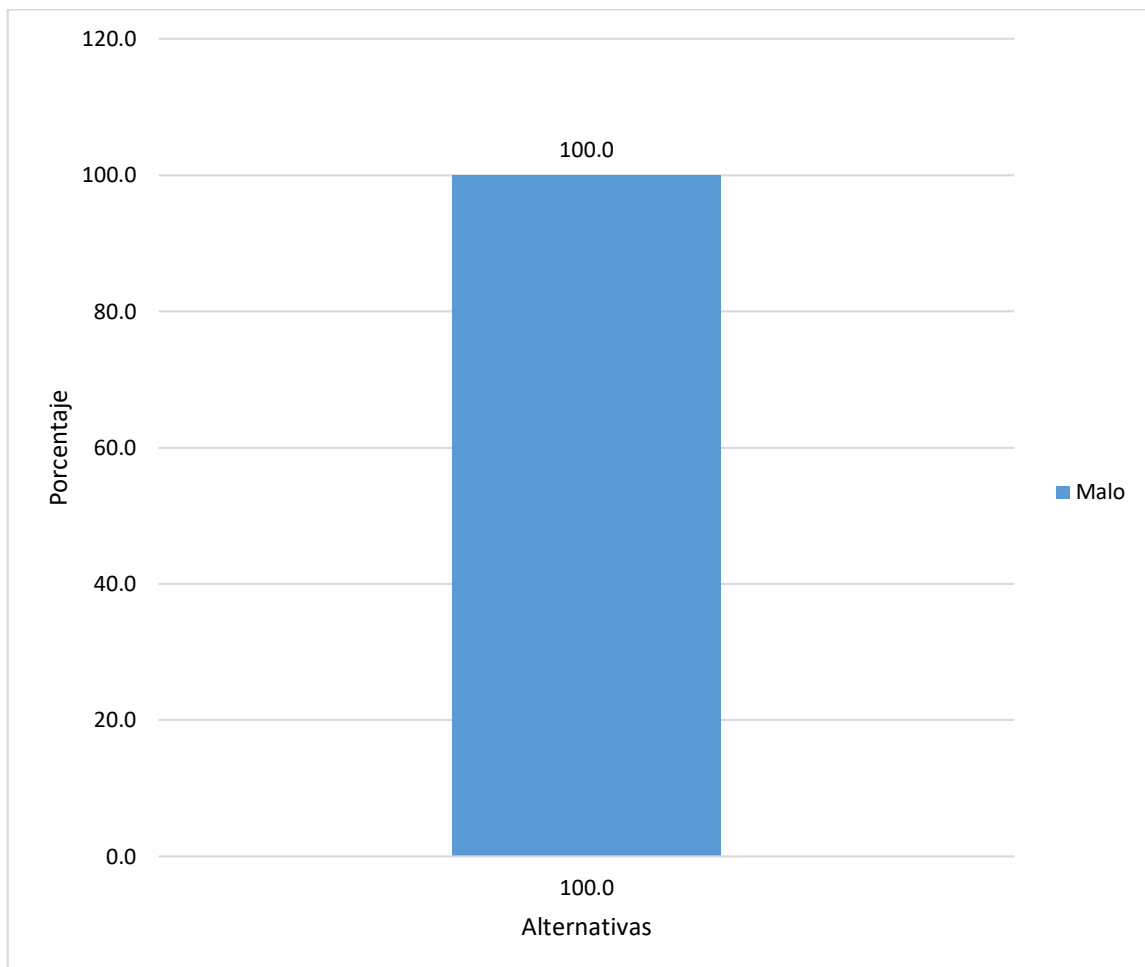
Realización personal

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	45	100.0

Nota: Encuesta aplicada a trabajadores de la empresa Electrooriente S.A-Setiembre, 2021

Figura 17

Realización personal



Nota: Tabla 18

Según la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Electrooriente S.A. de la ciudad de Jaén, se ha obtenido respecto a la dimensión realización personal se ha obtenido que para el 100% es malo.

4.1.3. Prueba de hipótesis

HG: Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Electrooriente S.A de la ciudad de Jaén, 2021.

Tabla 19.
Rho Spearman

		CLIMA ORGANIZACIONAL	SATISFACCIÓN LABORAL
Rho de Spearman	CLIMA ORGANIZACIONAL	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,397**
		N	0.007
			45
	SATISFACCIÓN LABORAL	Coeficiente de correlación	,397**
		Sig. (bilateral)	1.000
		N	0.007
			45

****.** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

1. Nivel de significancia

a. $\alpha=5\%$

2. Valor de prueba

a. Spearman= 0,397

3. Comparación de p y α

a. P valor= 0,007 < $\alpha=0.05$

4. Decisión

a. La relación es positiva

5. Conclusión

El análisis de relación determina que las variables: clima organizacional y la satisfacción laboral se relacionan con $r = 0,397$, siendo este valor resultados que se encuentra dentro de los niveles aceptables por lo que la relación que presenta las variables es regular, y determina el sustento estadístico.

Así mismo, la influencia entre las variables es positiva, lo que quiere decir que si se mejora el clima organizacional se mejorará la satisfacción laboral.

4.2. Discusión de resultados

En relación a la descripción del estado actual del clima organizacional de los colaboradores de la empresa Electrooriente S.A de la ciudad de Jaén, 2021, se ha obtenido que el clima organizacional es regular, pues un 80% ha indicado eso, ya que según lo que alegan los trabajadores es que, la estructura organizacional no está bien definida, las normas implantadas no son las adecuadas, así mismo, no hay un clima de colaboración entre trabajadores, y tampoco tienen el apoyo de su jefe inmediato, y los conflictos que se dan en la empresa no son solucionados de manera rápida, pues no se imponen sanciones correctivas (Tabla 1). Estos resultados se asemejan a la investigación de Díaz y Garcés (2018) quienes hicieron una investigación sobre **“Efectos del clima organizacional y los riesgos psicosociales sobre la felicidad en el trabajo”**, planteando una indagación cuantitativa, explicativa con diseño no experimental, determinando la muestra a 107 trabajadores de la institución. Tuvo como resultados que el aumento de las demandas psicológicas induciría a bajar en un 19,8% en los niveles de felicidad, pues el aumento de las demandas psicológicas implica un aumento del volumen de trabajo con respecto a la disponibilidad del tiempo para realizarlo, sumando a ello la carga emocional. Concluyendo que todos los seres humanos siempre están buscando ser felices, por ende, es necesario mantener a los trabajadores activos, pero sin llegar a producirles cargas emocionales. Y se respalda en la teoría de Jadhav (2019) menciona que el clima organizacional es un conjunto de atributos que pueden ser percibidos acerca de una organización particular y/o sus subsistemas, y que puede ser inducido por la forma en que la organización interactúa con sus miembros y con su ambiente

En lo referente a determinar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Electrooriente S.A. de la ciudad de Jaén, se ha obtenido que, el 47% mencionaron que es malo y el 53% que la satisfacción es regular, puesto que los trabajadores, indican que, sus jefes no son muy comprensivos, su trabajo no les permite desarrollarse totalmente como profesional, así mismo, sienten que su sueldo no es muy aceptable, también el ambiente físico

no es muy cómodo, y no se sienten muy complacidos con las actividades que realizan en la empresa (Tabla 2). Estos resultados se asemejan a la investigación de Paredes (2018) investigó sobre el **“Análisis de la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Seguroc S.A”**, el tipo de investigación que utilizó fue descriptiva de tipo cuantitativa, la muestra fue de 55 colaboradores. Los resultados obtenidos indican que el 18% de los colaboradores manifiestan que no están satisfechos con el sueldo que reciben, pero el 49% asegura que se adaptado fácilmente a la empresa, como también que la empatía es buena, y que se les brinda la oportunidad de ascender. Concluyendo que es necesario implantar un plan motivacional, el cual incluya incentivos, capacitaciones, de modo tal que los trabajadores sientan que la empresa presta atención a sus necesidades. Y se respalda en la teoría formulada por sólido, estable y rentable. Por ello es necesario estudiar la satisfacción laboral, pues Raziq & Maulabakhsh (2017) mencionan que la satisfacción laboral “es una orientación de las emociones que los empleados poseen hacia sus actividades en el lugar de trabajo, pues la satisfacción laboral es el componente esencial para la motivación de los empleados y estímulo para que tengan un mejor desempeño”(p.3)

Respecto al análisis de la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Electrooriente S.A. de la ciudad de Jaén, 2021, se hizo un análisis de Rho de Spearman, el análisis de relación determina que las variables: clima organizacional y la satisfacción laboral se relacionan con $r = 0,397$, siendo este valor resultados que se encuentra dentro de los niveles aceptables por lo que la relación que presenta las variables es regular, y determina el sustento estadístico. Así mismo, la influencia entre las variables es positiva, lo que quiere decir que si se mejora el clima organizacional se mejorará la satisfacción laboral (Tabla 3). Estos resultados se asemejan a la investigación de Inga (2020) con su investigación **sobre “ El clima organizacional y su relacional con el engagement en la financiera efectiva-Jaén”**, la investigación fue descriptiva-correlacional con diseño no experimental, la muestra fue de 20 colaboradores. Los resultados arrojaron que, el sueldo de los colaboradores es bajo en relación a otras empresas del mismo giro de negocio, así mismo, en ocasiones se les reconoce algún bono, además sólo la parte directiva se encarga de fijar las metas, es decir, no se toma en cuenta la opinión de los

colaboradores. Concluyendo de esta manera que, se debe mejorar los sueldos, y que los bonos deben de asignarse en relación a la productividad de cada uno, por último, es necesario diseñar las metas de la empresa, partiendo de las experiencias y sugerencias de los trabajadores. Y se respalda en la teoría formulada por Martínez (2016) quien indica que el clima laboral, es la manera como los colaboradores de la empresa valoran su entorno laboral, partiendo desde el respeto hacia el apoyo por el crecimiento profesional. Y Alles (2018) menciona que la satisfacción laboral es “un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables en base al cual los empleados consideran su trabajo, pues es una sensación afectiva, una sensación relativa de agrado o desagradado” (p.185).

V. CONCLUSIONES

1. El estado actual del clima organizacional de los colaboradores de la empresa Electroorient S.A de la ciudad de Jaén, es regular, según el 80% de los trabajadores, pues no tienen normas bien definidas, además entre compañeros no colaboran, y para poder llegar hasta el jefe inmediato es un poco complicado.
2. El nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Electroorient S.A. de la ciudad de Jaén es regular, según el 53% de los colaboradores, ya que, los sueldos no son los adecuados, así mismo no reciben capacitaciones y el ambiente físico se encuentra deficiente.
3. El clima organizacional y la satisfacción laboral se relacionan con $r = 0,397$, y $P = 0,007 < \alpha = 0.05$, siendo este valor resultados que se encuentra dentro de los niveles aceptables por lo que la relación que presenta las variables es regular, y determina el sustento estadístico.

IV. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda para poder mejorar el clima organizacional de los colaboradores, diseñar un manual de funciones, para que de esta manera cada empleado tenga definido sus actividades, y realizar reuniones cada inicio de semana, estas reuniones deben ser lideradas por el Gerente, se fomentara con ello la comunicación.
2. Para aumentar el nivel de satisfacción de los trabajadores se deben de formular un plan de incentivos, así como un plan de capacitaciones de acuerdo a las necesidades de aprendizaje de los trabajadores, para fomentar el desarrollo profesional.
3. Para mejorar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral se debe de realizar reuniones extra laborales para poder limar asperezas entre compañeros de trabajo, y se trabaje hacia un solo objetivo.

BIBLIOGRAFÍA

- Alles, M. A. (2018). *Comportamiento organizacional: como lograr un cambio cultural a través de gestión por competencias*. Buenos Aires: GRANICA. Obtenido de <https://elibro.net/es/lc/udch/inicio>
- Bernal, C. A. (2016). *Metodología de la Investigación*. Colombia: PEARSON.
- Busto, V. (2018). *El Comercio*. Obtenido de <https://elcomercio.pe/suplementos/comercial/educacion-pregrado/sabes-que-carrera-garantiza-buen-clima-laboral-1002306>
- Carrillo, S. P. (2004). *Escala Satisfacción laboral*. Lima.
- Chunrong, J. (2019). Effects of Lighting Quality on Working Efficiency of Workers in Office Building. *Hindawi*. Obtenido de <https://www.hindawi.com/journals/jep/2019/3476490/>
- Constanza, c. (2018). *Economía y Negocios*. Obtenido de <http://www.economiaynegocios.cl/noticias/noticias.asp?id=309937>
- Cornejo, A. G. (2019). *DESarrollo Organizacional*. México: Bera S,A de CV. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/udch/40938>
- Corral, Y. (2009). *Validez y confiabilidad de los los instrumentos de investigación para la recolección de datos*. Universidad de Carabobo, Venezuela. Obtenido de <http://servicio.bc.uc.edu.ve/educacion/revista/n33/art12.pdf>
- Cotrina, M. R. (2019). Inteligencia emocional y clima organizacional en trabajadores de una empresa molinera-Lambayeque 2019. *Tesis de grado*. Universidad Señor de Sipán, Chiclayo. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5980/Cotrina%20Ru%c3%adz%20Milton%20lv%c3%a1n.pdf?sequence=1>
- Díaz Pincheira, J., & Carrasco Garcés, E. (2018). Effects of organizational climate and psychosocial risks on happiness at work. *Tesis de pos grado*. Universidad Nacional de México, México. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Francisco-Pincheira-2/publication/330449382_Effects_of_organizational_climate_and_psychosocial_risks_on_happiness_at_work/links/5c40935992851c22a37c3739/Effect-s-of-organizational-climate-and-psychosocial-risks-on-happi
- Dornberger, U., Steizel, S., & Ushikawa Salusse, M. (2020). Critical factors for innovative work behaviour in LAtin AmericanFirms: test of an exploratory model. *Tesis de pos grado*. Universidad del Rosario, Colombia. Obtenido de <https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/23311975.2020.1812926>
- Encalada, M. L. (2016). *La cultura organizacional: Eje de acción en la gestión humana*. Ecuador: ECOTEC.

- Ergonomía, S. d. (2018). *Human Factors and ergonomics society*. Obtenido de <https://www.hfes.org/About-HFES/What-is-Human-Factors-and-Ergonomics>
- Gan, F., & Berbel, G. (2007). *Gestión del desarrollo humano*. España: Editorial UOC.
- Heathfield, S. (17 de 02 de 2021). *The balance careers* . Obtenido de <https://www.thebalancecareers.com/how-to-demonstrate-respect-in-the-workplace-1919376>
- Hernández Sampieri , R., Fernández Collao, C., & Baptista Lucio, M. (2016). *Metodología de la Investigación* (Sexta Edición ed.). México: McGrawHill education.
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGrawHill Education.
- Inga, G. G. (2020). El clima organizacional y su relacional con el engagement en la financiera efectiva-Jaén 2019. *Tesis de grado*. Universidad Señor de Sipán, Jaén. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7202/Gonzalez%20Inga%20Grisella%20Betty.pdf?sequence=1>
- Jadhav, S. S. (2019). *JOB SATISFACTION IN INDUSTRIAL WORKERS - DETERMINANTS AND DIMENSIONS*. Estados Unidos: Laxmi Book Publication. Obtenido de <https://elibro.net/es/lc/udch/titulos/39714>
- Jáuregui , K., & Louffat, E. (2019). *Cultura y clima organizacional: Fundamentos e instrumentos*. México: PEARSON. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/udch/136619>
- Lourdes, A. E., & Rojas Suárez, K. (2019). Satisfaction with life, work, and country, in staff of a Costa Rican university: comparison of headquarters and regional centers. *UNED Research Journal*, 12. Obtenido de <https://revistas.uned.ac.cr/index.php/cuadernos/article/view/2721>
- Lourdes, A., & Rojas Sáurez, K. (2019). Satisfaction with life, work, and country, in staff of a Costa Rican university: comparison of headquarters and regional centers. *UNED Research Journal*, 12. Obtenido de <https://revistas.uned.ac.cr/index.php/cuadernos/article/view/2721>
- Martínez, M. B. (2016). *Gestión estrategica del clima laboral*. México: UNED. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/udch/48843>
- Medina, D. T. (2017). *Introducción a la ingeniería de software, planeación y gestión*. México: DSA IYDA.
- Mejia Lopez, S., & Zavaleta Ganoza , Y. (2019). Endomarketing y la Fidelización del cliente externo hacia la empresa de seguridad privada SOLMAR S.A.C en la ciudad de chimbote. *repositorio*. Obtenido de

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36839/Mej%c3%ada_LSF-Zavaleta_GYJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Middleton, T. (2019). The importance of teamwork (as proven by science). *Work Life*. Obtenido de <https://www.atlassian.com/blog/teamwork/the-importance-of-teamwork>

Morita, A. (2019). *Whatishumanresource*. Obtenido de <https://www.whatishumanresource.com/human-resource-management>

Paredes, D. M. (2018). Análisis de la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Seguroc S.A. *Tesos de grado*. Universidad Privada del Norte, Lima. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/21120/Murga%20Parades,%20Darlin%20Elizabeth.pdf?sequence=3>

Pinedo, D. S. (2019). Análisis de la satisfacción laboral en el rendimiento de la productividad del personal de la agencia de Belén del bancop BBVA Continental, periodo 2019. *Tesis de grado*. Universidad Privada de la Selva Peruana, Iquitos. Obtenido de <http://repositorio.ups.edu.pe/bitstream/handle/UPS/135/Informe%20tesis%20Final%20Diana%20Sanchez%20Pinedo%202020%20-%20B.pdf?sequence=1>

Raziq, A., & Maulabakhsh, R. (2017). Impact of working environment on job satisfaction. *Science Direct*, 9. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2212567115005249>

Segovia, C. M. (2019). Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la Unidad Desconcertada Regional del Seguro Integral de Salud Jaén. *Tesis de grado*. Universidad Particular de Chiclayo, Jaén. Obtenido de http://190.223.55.253/bitstream/UDCH/424/1/MONTENEGRO_SEGOVIA_CARLOS_VIDAL.pdf

Tompson, J. (13 de 05 de 2020). *Job Satisfaction*. Obtenido de <https://www.mbaskool.com/business-concepts/human-resources-hr-terms/4394-job-satisfaction.html>

Torres, C. A. (2016). *Metodología de la investigación, administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (3 Edición ed.). Colombia: PEARSON.

Vásquez, W. C. (2019). El clima organizacional y el desempeño laboral de los docentes del Instituto de Educación Superior Tecnológico 04 de junio 1821 de Jaén. *Tesis de pos grado*. Universidad César Vallejo, Jaén. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28958/Cubas_VW.pdf?sequence=1

Villanova. (2019). How Important is Job Satisfaction in Today's Workplace? *Villanova University*. Obtenido de

<https://www.villanovau.com/resources/hr/importance-of-job-satisfaction-in-the-workplace/>

Villaseñor, J. (2020). *RRHH DIGITAL*. Obtenido de http://www.rrhhdigital.com/secciones/empresa/145309/Cigna-compania-empleadora-de-referencia-en-Espana?target=_self

ANEXOS

Anexo N°1: Cuestionario de clima organizacional

Preguntas	Totalmente de acuerdo (1)	De acuerdo (2)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	En desacuerdo(4)	Totalmente en desacuerdo(5)
1. ¿Está de acuerdo con la estructura organizacional de la empresa Electrooriente S.A?					
2. ¿Está de acuerdo con las normas de la empresa Electrooriente S.AS.					
3. ¿Está de acuerdo con la misión y visión de la empresa Electrooriente S.A?					
4.¿Considera que en Electrooriente S.A. existe excesiva burocracia para que usted realice su trabajo?					
5. ¿El trabajo que usted realiza en la empresa Electrooriente S.A está de acuerdo con sus competencias?					
6. ¿Considera usted, que sus labores se realizan en el tiempo establecido por la empresa Electrooriente S.A?					
7. ¿Los estímulos recibidos están de acuerdo con el trabajo que realiza?					
8. ¿Está de acuerdo en plantearse retos cuando realiza sus labores en la empresa Electrooriente S.A?					
9. ¿ Considera que debe plantearse estrategias para enfrentar los retos en la empresa Electrooriente S.A?					
10. ¿Considera que los retos que asumes en la empresa Electrooriente S.A para alcanzar las metas son los adecuados?					
11. ¿Está de acuerdo que su jefe inmediato tenga una actitud de apoyo al trabajo que realizas?					
12. ¿Está de acuerdo con las actividades recreacionales que la empresa Electrooriente S.A. desarrolla?					
13. ¿Está de acuerdo que los colaboradores deban involucrarse en las actividades					

que la empresa Electrooriente S.A realiza?					
14. ¿Está de acuerdo con que la empresa Electrooriente S.A fomente y desarrolle el trabajo en equipo?					
15. ¿Considera que sus compañeros de trabajo están dispuestos a compartir sus conocimientos con usted?					
16. ¿Usted considera que en la empresa Electrooriente S.A se promueve el apoyo mutuo entre compañeros y jefes?					
17. ¿Usted ha sido parte del equipo que trazó las metas en la empresa Electrooriente S.A?					
18. ¿La empresa Electrooriente S.A, informa y comparte con los colaboradores las metas trazadas?					
19. ¿Está de acuerdo con las metas propuesta por la empresa Electrooriente S.A?					
20. ¿Usted considera que la empresa Electrooriente S.A muestra interés por solucionar problemas que se originan dentro de ella?					
21. ¿Usted considera que los colaboradores muestran disposición para solucionar algún conflicto laboral?					
22. ¿La empresa Electrooriente S.A debe imponer sanciones para las personas que han causado conflictos?					
23. ¿Usted se considera parte fundamental de la empresa Electrooriente S.A?					
24. ¿Se identifica usted con la empresa Electrooriente S.A?					
25.¿ Está de acuerdo que los colaboradores realicen un arduo labor para poder mantener la imagen positiva de la empresa Electrooriente S.A?					

Anexo N°2: Cuestionario de satisfacción laboral

TDA: Totalmente de Acuerdo =5 DA: De Acuerdo = 4 I Indeciso = 3 ED: En Desacuerdo = 2 TED: Totalmente De Desacuerdo = 1					
Pregunta	TDA	DA	I	ED	TED
1.- La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2.-Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
3.-El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
4.-Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
5.-La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
6.-El jefe (a) es comprensivo(a).					
7.-Me siento mal con lo que hago.					
8.-Siento que doy más de lo recibido de la institución.					
9.-Me agrada trabajar con mis compañeros.					
10.-Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.					
11.-Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
12.-Es grata la disposición de mi jefe cuando les pide alguna consulta sobre mi trabajo.					
13.-El ambiente donde trabajo es confortable (ventilación, iluminación, etc).					
14.-Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.					
15.-La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
16.-Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.					
17.-Me disgusta mi horario.					
18.-Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
19.- Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia					
20.-Llevarme bien con el jefe (a) beneficia la calidad del trabajo.					
21.-La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.					
22.-Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
23.-El horario de trabajo me resulta incómodo.					
24.-La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
25.-Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
26.-Mi trabajo me aburre.					
27.-La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
28.-En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente.					
29.-Mi trabajo me hace sentir realizado profesionalmente.					
30.-Me gusta el trabajo que realizo.					
31.-No me siento a gusto con mi jefe.					
32.-Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias (materiales, y/o inmuebles).					
33.-El esfuerzo de trabajar más horas reglamentarias, no es reconocido.					
34.-Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
35.-Me siento complacido con la actividad que realizo.					
36.-El jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.					



Anexo N°3: Matriz de consistencia

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES	TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA
El clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Electro oriente S.A de la ciudad de Jaén	¿Cómo el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Electro oriente S.A de la ciudad de Jaén, 2021?	General	HG: Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Electro oriente S.A de la ciudad de Jaén, 2021..	Clima organizacional	Estructura	Tipo de investigación	Población
		Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Electro oriente S.A. de la ciudad de Jaén, 2021			Responsabilidad	cuantitativa	45 trabajadores
					Recompensa		
					Desafío		
					Relaciones		
					Cooperación		
					Estándares		
					Conflictos		
	Determinar el nivel de			Identidad	Diseño de investigación	Muestra	

		satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Electrooriente S.A. de la ciudad de Jaén, 2021	Satisfacción laboral	Condiciones físicas	No experimental- transaccional	45 trabajadores
		Beneficios laborales y remunerativos				
		Políticas administrativas				
		Relación con la autoridad				
		Relaciones interpersonales				
		Realización personal				

Anexo N°4: Constancia de permiso de aplicación

CONSTANCIA DE APLICACIÓN

Yo, **JOSÉ PEÑA MANAHUARI**. Administrador de la empresa Electro Oriente S.A de la ciudad de Jaén. A través del presente documento hago constar que autorizo la aplicación del instrumento de recolección de datos correspondiente al estudio “**El clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Electro Oriente S.A de la ciudad de Jaén**”. Presentado por la **Bach. Hàvila Vásquez Ruíz**, para obtener el título profesional de Licenciada en Administración y Finanzas.

Jaén 10 agosto del 2020



Lis. José Peña Manahuari
Jefe Adm. UU.NN. Jaén

Anexo N°5: Juicio de expertos

UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO – FILIAL JAEN

FACULTAD DE: COMUNICACION, EMPRESA Y NEGOCIO

ESCUELA PROFESIONAL DE: ADMINISTRACION Y FINANZAS

TABLA DE EVALUACION DE EXPERTOS

Apellidos y Nombres del experto MARINO CIEZA RODRIGO

Título/grados

Doctor	()
Magister	(X)
Licenciado	()
Ingeniero	()

Institución en que labora, UNIDAD DESCONCENTRADA REGIONAL SIS JAEN

fecha _____

TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA ELECTRO ORIENTE S.A DE LA CIUDAD DE JAEN

El instrumento de medición pertenece a la variable.

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en las columnas de SI o NO. Así mismo, lo exhortamos de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre las inteligencias múltiples.

Ítems	Preguntas	SI	NO	Observaciones
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el objeto de la investigación?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación el título de la investigación?	X		
4	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
6	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
7	¿La redacción de las preguntas tiene un sentido coherencia?	X		
8	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
9	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
10	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
11	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
12	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		
	Total			

SUGERENCIA:

Firma de experto:


Ing. CPC Marino Cieza Rodrigo
RUC: 22-1017

UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO - FILIAL JAEN

FACULTAD DE: Comunicación, Empresa y Negocios

ESCUELA PROFESIONAL DE: Administración y Finanzas

TABLA DE EVALUACION DE EXPERTOS

Apellidos y Nombres del experto Gimelito Heredia Perez

Título/grados:

Doctor	(X)
Magister	()
Licenciado	()
Ingeniero	()

Institución en que labora:

Universidad Católica de Trujillo.

Fecha: _____

TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

El clima organizacional y la Satisfacción Laboral de los colaboradores de la empresa El Dorado S.A. de la ciudad de Jaén

El instrumento de medición pertenece a la variable:

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, lo exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre las inteligencias múltiples.

Ítem	Preguntas	Aprecie		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?			
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el objeto de la investigación?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el tipo de la investigación?	X		
4	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos facilita el logro de los objetivos de la investigación?	X		
6	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
7	¿La redacción de las preguntas tiene un sentido coherente?	X		
8	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
9	¿El diseño del instrumento de medición facilita el análisis y procesamiento de datos?	X		
10	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
11	¿El instrumento de medición tiene acceso a la población supuesta de estudio?	X		
12	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		
Total				

SUGERENCIAS:

Firma de experto:

Dr. CPC. Gimelito Heredia Pérez
Mat.ícula CCPC. N° 12 - 1296

UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO – FILIAL JAEN

FACULTAD DE: COMUNICACION, EMPRESAS Y NEGOCIOS

ESCUELA PROFESIONAL DE: ADMINISTRACION Y FINANZAS

TABLA DE EVALUACION DE EXPERTOS

Apellidos y Nombres del experto LILI SOLEDAD CONTRERAS MONDRAGON

Título/grados

Doctor	()
Magister	(x)
Licenciado	()
Ingeniero	()

Institución en que labora.

HOSPITAL GENERAL DE JAEN

fecha _____

TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

"EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCION LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA ELECTRO ORIENTE S.A DE LA CIUDAD DE JAEN"

El instrumento de medición pertenece a la variable.

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en las columnas de SI o NO. Así mismo, lo exhortamos de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre las inteligencias múltiples.

Ítems	preguntas	SI	NO	Observaciones
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	x		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el objeto de la investigación?	x		
3	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	x		
4	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	x		
5	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	x		
6	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	x		
7	¿La redacción de las preguntas tiene un sentido coherencia?	x		
8	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	x		
9	¿Es diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	x		
10	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	x		
11	¿Es instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	x		
12	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	x		
Total				

SUGERENCIA:

Firma de experto:


Mg. C.P.C. Lili S. Contreras Mondragon
MAT-02-7549

Anexo N° 6: Ponderación de las variables

CLIMA ORGANIZACIONAL																					
Estructura						Responsabilidad				Recompensa				Desafío				Relaciones			
1	2	3	4	SUMATORIA	PONDERACIÓN	5	6	SUMATORIA	PONDERACIÓN	7	SUMATORIA	PONDERACIÓN	8	9	10	SUMATORIA	PONDERACIÓN	11	12	SUMATORIA	PONDERACIÓN
2	2	3	2	9.00	2	4	2	6	2	4	4	1	1	2	2	5	1	2	4	6	1
2	2	3	2	9	2	4	2	6	2	4	4	1	1	2	2	5	1	2	4	6	1
3	2	3	2	10	2	4	2	6	2	4	4	1	1	2	2	5	1	2	4	6	1
3	2	3	2	10	2	4	2	6	2	4	4	1	1	2	2	5	1	2	4	6	1
3	2	3	2	10	2	4	2	6	2	5	5	1	2	2	2	6	1	2	4	6	1
3	2	3	2	10	2	4	2	6	2	5	5	1	2	2	2	6	1	2	4	6	1
3	2	3	2	10	2	4	2	6	2	4	4	1	2	2	2	6	1	2	4	6	1
3	2	3	2	10	2	4	2	6	2	4	4	1	2	2	2	6	1	2	4	6	1
3	2	3	2	10	2	4	2	6	2	5	5	1	2	2	2	6	1	2	4	6	1
3	3	3	2	11	2	4	2	6	2	4	4	1	2	2	2	6	1	2	4	6	1
3	3	3	2	11	2	4	2	6	2	5	5	1	3	3	2	8	2	3	4	7	1
3	3	3	2	11	2	4	2	6	2	4	4	1	3	3	2	8	2	2	4	6	1
3	3	3	2	11	2	4	2	6	2	5	5	1	3	3	2	8	2	2	4	6	1
3	2	3	2	10	2	4	2	6	2	4	4	1	3	3	3	9	2	2	4	6	1
3	2	3	2	10	2	4	2	6	2	4	4	1	3	3	1	7	1	2	4	6	1
3	2	3	2	10	2	4	2	6	2	4	4	1	3	3	1	7	1	2	5	7	1
3	2	3	2	10	2	4	2	6	2	4	4	1	1	1	1	3	1	1	5	6	1
3	3	3	2	11	2	4	2	6	2	4	4	1	1	1	1	3	1	1	5	6	1
3	3	3	2	11	2	4	2	6	2	4	4	1	1	1	1	3	1	1	5	6	1
4	3	3	2	12	2	4	2	6	2	4	4	1	1	1	1	3	1	1	3	4	1
4	2	3	2	11	2	4	2	6	2	4	4	1	2	2	1	5	1	2	3	5	1
4	2	3	2	11	2	4	2	6	2	5	5	1	2	2	1	5	1	2	5	7	1
3	2	3	2	10	2	4	2	6	2	5	5	1	2	2	1	5	1	2	5	7	1
3	2	3	2	10	2	4	2	6	2	5	5	1	2	2	2	6	1	2	4	6	1
3	3	3	2	11	2	4	2	6	2	4	4	1	2	2	2	6	1	2	4	6	1
3	3	3	3	12	2	4	2	6	2	4	4	1	2	2	2	6	1	2	4	6	1
3	2	3	3	11	2	4	2	6	2	4	4	1	2	2	2	6	1	2	4	6	1
3	2	3	3	11	2	4	2	6	2	4	4	1	2	2	2	6	1	2	5	7	1
4	2	3	3	12	2	4	2	6	2	4	4	1	2	2	2	6	1	2	5	7	1
4	2	3	3	12	2	4	2	6	2	4	4	1	2	2	2	6	1	2	5	7	1
4	3	3	3	13	2	4	2	6	2	4	4	1	2	2	2	6	1	2	4	6	1
4	3	3	3	13	2	4	2	6	2	5	5	1	2	2	2	6	1	2	4	6	1
4	2	3	3	12	2	4	2	6	2	4	4	1	2	2	2	6	1	2	4	6	1
4	2	3	3	12	2	4	2	6	2	4	4	1	2	2	2	6	1	2	4	6	1
4	2	3	3	12	2	4	2	6	2	3	3	1	2	2	2	6	1	2	4	6	1
4	2	3	4	13	2	4	2	6	2	3	3	1	2	2	2	6	1	2	4	6	1
4	2	3	4	13	2	4	2	6	2	3	3	1	2	2	2	6	1	2	5	7	1
4	3	3	3	13	2	4	2	6	2	4	4	1	2	2	2	6	1	2	5	7	1
4	3	3	3	13	2	4	2	6	2	3	3	1	2	2	2	6	1	2	5	7	1
4	3	3	3	13	2	4	2	6	2	2	2	1	2	2	2	6	1	2	5	7	1
4	3	3	4	14	3	4	2	6	2	2	2	1	2	2	2	6	1	2	4	6	1
4	3	3	4	14	3	4	2	6	2	2	2	1	2	2	2	6	1	2	4	6	1
4	3	3	3	13	2	4	2	6	2	2	2	1	2	2	2	6	1	2	4	6	1
4	3	3	3	13	2	4	2	6	2	2	2	1	1	1	2	4	1	1	5	6	1
3	2	3	4	12	2	4	2	6	2	4	4	1	1	1	2	4	1	1	4	5	1

CLIMA ORGANIZACIONAL

Cooperación						Estándares				Conflictos						Identidad						TOTAL
13	14	15	16	SUMATORIA	PONDERACIÓN	17	18	19	SUMATORIA	PONDERACIÓN	20	21	22	SUMATORIA	PONDERACIÓN	23	24	25	SUMATORIA	PONDERACIÓN	SUMATORIA	
2	2	4	3	11	2	5	5	3	13	2	4	4	1	9	2	3	3	1	7	1	14	1
2	2	4	3	11	2	5	4	3	12	2	4	4	1	9	2	3	3	1	7	1	14	1
2	2	4	3	11	2	5	4	3	12	2	4	4	1	9	2	3	3	1	7	1	14	1
2	2	4	3	11	2	5	4	3	12	2	4	4	1	9	2	3	3	2	8	2	15	2
2	2	4	3	11	2	5	4	3	12	2	4	4	1	9	2	3	3	2	8	2	15	2
2	2	4	3	11	2	5	4	3	12	2	4	4	1	9	2	3	3	2	8	2	15	2
2	2	4	3	11	2	5	4	3	12	2	4	4	1	9	2	3	3	1	7	1	14	1
2	2	4	3	11	2	5	4	3	12	2	4	4	1	9	2	3	3	1	7	1	14	1
2	2	4	3	11	2	5	4	3	12	2	4	4	1	9	2	3	3	1	7	1	14	1
2	2	4	3	11	2	5	4	3	12	2	4	4	1	9	2	3	2	1	6	1	14	1
2	2	4	3	11	2	5	4	3	12	2	4	4	1	9	2	3	2	1	6	1	15	2
2	2	4	3	11	2	5	5	3	13	2	4	4	2	10	2	3	2	2	7	1	15	2
2	2	4	4	12	2	5	5	3	13	2	4	4	3	11	2	3	2	2	7	1	15	2
2	2	4	4	12	2	5	5	3	13	2	4	4	3	11	2	4	3	2	9	2	16	2
2	2	4	4	12	2	4	4	3	11	2	4	5	2	11	2	4	3	2	9	2	15	2
2	3	3	3	11	2	4	4	3	11	2	4	5	2	11	2	4	3	2	9	2	15	2
3	3	3	4	13	2	4	4	3	11	2	4	5	2	11	2	4	3	1	8	2	15	2
3	3	3	4	13	2	4	4	4	12	2	3	5	2	10	2	4	3	1	8	2	15	2
3	3	3	3	12	2	4	4	4	12	2	3	5	2	10	2	4	3	1	8	2	15	2
3	3	5	5	16	3	5	5	4	14	3	3	5	3	11	2	4	3	1	8	2	17	3
3	3	5	5	16	3	5	5	4	14	3	3	5	3	11	2	4	2	1	7	1	16	2
3	1	5	5	14	3	5	5	3	13	2	3	5	3	11	2	4	2	2	8	2	16	2
3	1	5	5	14	3	5	5	3	13	2	4	5	3	12	2	4	2	2	8	2	16	2
3	1	5	5	14	3	5	5	3	13	2	4	5	2	11	2	3	2	2	7	1	15	2
3	1	5	5	14	3	5	5	3	13	2	4	3	2	9	2	3	2	2	7	1	15	2
1	3	4	4	12	2	5	5	3	13	2	4	3	2	9	2	3	3	2	8	2	15	2
1	3	4	4	12	2	5	5	3	13	2	4	3	2	9	2	3	3	1	7	1	14	2
1	3	3	3	10	2	5	5	3	13	2	4	3	2	9	2	4	3	1	8	2	15	2
3	3	3	3	12	2	5	5	3	13	2	4	3	3	10	2	4	2	1	7	1	14	2
3	3	3	3	12	2	5	5	3	13	2	4	3	3	10	2	4	2	2	8	2	15	2
3	3	3	3	12	2	5	5	3	13	2	4	4	3	11	2	4	2	2	8	2	15	2
3	3	3	3	12	2	5	5	4	14	3	4	4	3	11	2	5	2	2	9	2	16	2
3	2	4	4	13	2	5	5	4	14	3	4	4	2	10	2	5	2	2	9	2	16	2
2	2	3	3	10	2	4	4	4	12	2	4	4	1	9	2	5	2	2	9	2	15	2
2	2	3	3	10	2	4	4	3	11	2	4	4	1	9	2	3	3	2	8	2	15	2
2	2	3	3	10	2	4	4	3	11	2	4	3	1	8	2	3	3	2	8	2	15	2
2	2	5	5	14	3	4	4	3	11	2	4	5	2	11	2	3	3	2	8	2	16	2
3	2	5	5	15	3	4	4	3	11	2	4	5	3	12	2	4	3	2	9	2	16	2
3	3	5	5	16	3	4	4	3	11	2	4	5	3	12	2	4	3	2	9	2	16	2
3	3	3	3	12	2	4	4	4	12	2	3	5	2	10	2	4	3	2	9	2	15	2
3	2	4	4	13	2	4	4	4	12	2	3	3	2	8	2	4	3	2	9	2	16	2
3	2	4	4	13	2	5	5	3	13	2	3	3	2	8	2	4	3	2	9	2	16	2
3	3	4	4	14	2	4	4	3	11	2	3	3	1	7	1	4	3	2	9	2	14	2
3	3	4	4	14	2	5	5	4	14	3	3	3	1	7	1	5	3	2	10	2	15	2
3	3	4	4	14	2	5	5	4	14	3	4	3	1	8	2	4	3	2	9	2	16	2

SATISFACCIÓN LABORAL

Condiciones físicas			Beneficios laborales y remunerativos																Políticas administrativas					
1	SUMATORIA	PONDERACIÓN	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	SUMATORIA	PONDERACIÓN	17	18	19	SUMATORIA	PONDERACIÓN
4		4	1															37	3	2	3	1	6	1
4		4	1															37	3	2	3	1	6	1
4		4	1															37	3	2	3	1	6	1
4		4	1															36	3	2	3	1	6	1
4		4	1															37	3	2	3	1	6	1
4		4	1															38	3	3	3	1	7	1
4		4	1															40	3	3	3	1	7	1
4		4	1															39	3	3	3	1	7	1
4		4	1															39	3	3	3	1	7	1
5		5	1															43	3	3	3	1	7	1
5		5	1															46	3	3	3	1	7	1
5		5	1															45	3	3	3	1	7	1
5		5	1															45	3	3	3	1	7	1
5		5	1															42	3	3	3	1	7	1
4		4	1															40	3	3	3	3	9	1
4		4	1															38	3	2	2	3	7	1
4		4	1															35	3	2	2	3	7	1
4		4	1															35	3	2	2	3	7	1
5		5	1															37	3	2	2	3	7	1
5		5	1															39	3	2	3	3	8	1
5		5	1															40	3	2	3	2	7	1
4		4	1															42	3	2	3	2	7	1
4		4	1															43	3	2	3	2	7	1
4		4	1															45	3	2	3	2	7	1
4		4	1															44	3	2	3	3	8	1
5		5	1															39	3	1	3	3	7	1
5		5	1															40	3	1	3	3	7	1
5		5	1															39	3	1	3	3	7	1
5		5	1															38	3	1	3	3	7	1
4		4	1															42	3	1	3	1	5	1
4		4	1															40	3	4	2	1	7	1
4		4	1															40	3	4	2	1	7	1
4		4	1															38	3	4	2	1	7	1
4		4	1															37	3	4	2	1	7	1
4		4	1															37	3	4	2	1	7	1
5		5	1															40	3	4	2	1	7	1
5		5	1															41	3	4	2	1	7	1
5		5	1															41	3	4	3	1	8	1
5		5	1															40	3	4	3	1	8	1
5		5	1															38	3	4	3	3	10	1
4		4	1															38	3	4	3	3	10	1
4		4	1															37	3	4	3	3	10	1
4		4	1															36	3	4	3	3	10	1
4		4	1															37	3	4	3	3	10	1
4		4	1															35	3	4	3	1	8	1

SATISFACCIÓN LABORAL

Relación con la autoridad									Relaciones interpersonales								Realización personal								variable	PONDERAIÓN
20	21	22	23	24	25	26	SUMATORIA	PONDERACIÓN	27	28	29	30	31	SUMATORIA	PONDERACIÓN	32	33	34	35	36	SUMATORIA	PONDERACIÓN				
5	2	2	3	1	3	2	18	1	2	4	2	3	4	15	1	4	1	2	3	1	11	1	8	1		
5	2	2	3	1	3	2	18	1	2	4	2	3	4	15	1	4	1	2	3	1	11	1	8	1		
5	2	2	3	1	3	2	18	1	2	4	2	3	4	15	1	4	1	2	3	1	11	1	8	1		
5	2	2	4	1	3	2	19	2	2	4	2	3	4	15	1	4	1	2	3	1	11	1	9	2		
5	2	2	4	1	3	2	19	2	2	4	2	3	4	15	1	4	1	2	3	1	11	1	9	2		
4	2	2	4	1	3	2	18	1	2	4	2	3	4	15	1	4	1	2	3	1	11	1	8	1		
4	2	2	4	1	3	2	18	1	2	4	2	3	4	15	1	4	1	2	3	1	11	1	8	1		
4	2	2	3	1	3	3	18	1	2	4	2	3	3	14	1	5	2	2	3	2	14	1	8	1		
4	2	2	2	1	3	3	17	1	2	4	2	3	3	14	1	5	2	2	3	2	14	1	8	1		
5	2	2	2	1	3	3	18	1	2	4	2	3	3	14	1	5	2	2	3	2	14	1	8	1		
5	2	2	2	1	3	3	18	1	3	4	2	3	3	15	1	4	1	2	3	1	11	1	8	1		
5	2	2	2	1	3	3	18	1	3	3	2	2	3	13	1	4	1	2	3	1	11	1	8	1		
5	2	2	2	1	3	2	17	1	3	3	3	2	3	14	1	4	1	2	3	1	11	1	8	1		
5	2	2	2	1	3	2	17	1	3	3	3	2	4	15	1	4	1	2	3	1	11	1	8	1		
4	3	2	2	1	3	2	17	1	2	3	3	2	4	14	1	4	1	2	3	1	11	1	8	1		
3	3	1	2	1	4	2	16	1	2	3	3	2	4	14	1	4	3	2	3	3	15	1	8	1		
3	3	1	2	1	4	2	16	1	2	2	3	3	4	14	1	4	3	3	3	3	16	1	8	1		
3	3	1	2	1	4	3	17	1	2	2	3	3	4	14	1	4	3	3	3	3	16	1	8	1		
3	3	1	4	2	4	3	20	2	2	2	3	3	3	13	1	4	3	3	3	3	16	1	9	2		
3	3	1	4	2	4	3	20	2	2	2	3	3	2	12	1	4	2	3	3	2	14	1	9	2		
3	3	1	4	2	4	2	19	2	3	3	2	3	2	13	1	4	1	3	3	1	12	1	9	2		
3	3	1	4	2	4	2	19	2	3	3	2	3	2	13	1	4	1	3	3	1	12	1	9	2		
5	2	3	4	2	4	2	22	2	3	3	2	3	2	13	1	4	1	3	3	1	12	1	9	2		
5	2	3	4	2	4	2	22	2	3	4	2	3	4	16	1	4	1	3	3	1	12	1	9	2		
5	2	3	3	2	4	2	21	2	2	4	2	3	4	15	1	4	1	3	3	1	12	1	9	2		
4	2	3	3	2	3	2	19	2	2	4	2	3	4	15	1	3	1	3	3	1	11	1	9	2		
4	2	3	3	2	3	3	20	2	2	4	2	3	2	13	1	3	2	3	3	2	13	1	9	2		
4	2	3	3	2	3	3	20	2	2	3	1	3	2	11	1	3	2	3	3	2	13	1	9	2		
4	3	2	3	2	3	3	20	2	1	3	1	3	2	10	1	4	2	3	3	2	14	1	9	2		
4	3	2	3	2	4	2	20	2	1	3	1	3	2	10	1	4	2	3	3	2	14	1	9	2		
4	3	2	3	2	4	1	19	2	1	3	1	2	2	9	1	4	2	2	3	2	13	1	9	2		
4	3	1	2	2	4	1	17	1	1	4	1	2	3	11	1	4	2	2	4	2	14	1	8	1		
4	2	2	2	1	4	1	16	1	1	4	1	2	3	11	1	4	2	2	4	2	14	1	8	1		
4	2	2	2	1	4	1	16	1	1	4	1	2	3	11	1	4	2	2	4	2	14	1	8	1		
4	2	3	2	1	4	1	17	1	2	4	3	2	3	14	1	4	2	2	4	2	14	1	8	1		
4	2	3	2	1	3	2	17	1	2	4	3	2	2	13	1	4	2	2	4	2	14	1	8	1		
4	2	3	2	3	3	2	19	2	2	3	3	2	2	12	1	4	2	2	4	2	14	1	9	2		
4	2	3	2	3	3	2	19	2	1	3	3	2	4	13	1	4	2	2	4	2	14	1	9	2		
4	3	3	2	3	4	1	20	2	1	3	2	2	4	12	1	4	2	2	4	2	14	1	9	2		
4	3	3	3	3	4	1	21	2	1	3	2	2	2	10	1	4	2	2	4	2	14	1	9	2		
4	3	3	3	3	4	1	21	2	1	3	2	2	2	10	1	4	2	2	4	2	14	1	9	2		
4	3	3	3	3	4	1	21	2	1	4	3	3	2	13	1	4	1	3	4	1	13	1	9	2		
4	3	3	3	3	4	1	21	2	1	4	3	3	2	13	1	3	1	3	3	1	11	1	9	2		
3	3	3	3	3	4	1	20	2	3	4	3	1	3	14	1	3	1	1	3	1	9	1	9	2		
3	3	3	3	3	4	1	20	2	3	4	3	1	3	14	1	3	1	1	3	1	9	1	9	2		